

# **Condiciones Comerciales Generales**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Disposiciones generales</b>                            | <b>3</b> |
| 1.1 Condiciones para facilitar cotizaciones                  | 3        |
| 1.2 Ajustes  | 3        |
| 1.3 Identificación   | 4        |
| 1.4. Operaciones dudosas                                     | 6        |
| <b>2. Transacciones comerciales</b>                          | <b>7</b> |
| 2.1 Disposiciones generales                                  | 7        |
| 2.2 Solicitudes y órdenes del Cliente                        | 8        |
| 2.3 Abrir una posición                                       | 10       |
| 2.4 Cerrar una posición                                      | 12       |
| 2.5 Stop out   | 12       |
| 2.6 Órdenes  | 13       |
| 2.7 Ejecución de órdenes                                     | 17       |
| 2.8 Soluciones para situaciones conflictivas                 | 18       |
| 2.9 Procedimientos de resolución de situaciones conflictivas | 19       |
| 2.10 Interpretación de los Términos                          | 20       |

Estas Condiciones Comerciales Generales constan de dos secciones que describen los procedimientos para las operaciones no comerciales en la cuenta de operaciones del Cliente, así como las operaciones comerciales, el procedimiento de resolución de disputas y de realización de comunicaciones.

## 1. Disposiciones generales

### 1.1 Condiciones para facilitar cotizaciones

Los términos para facilitar cotizaciones dependen del tipo de cuenta que utiliza el Cliente.

#### (a)

Para Cuentas de creador de mercado:

- Las cotizaciones publicadas en el sitio web de la Compañía son indicativas;
- Las cotizaciones pueden diferir del precio del activo subyacente. Si el mercado subyacente está cerrado, las cotizaciones facilitadas por la Compañía representan el precio supuesto del activo subyacente;
- La Compañía establece un spread para cada instrumento en las especificaciones del contrato. Los spreads que se muestran en el sitio web de la Compañía son spreads estándar (medios). El tamaño del spread estándar puede aumentar/disminuir según la volatilidad del mercado<sup>1</sup>. La Compañía tendrá derecho a modificar el monto del spread sin notificación previa por escrito al Cliente;

#### (b)

En caso de interrupción imprevista del flujo de cotizaciones desde el servidor provocado por una falla de hardware o software, la Compañía tendrá derecho a sincronizar la base de cotizaciones en el servidor que presta servicio a los Clientes que operan mediante el uso de otras fuentes;

#### (c)

Las siguientes pueden servir como fuentes de este tipo:

- Otro servidor de formación o de operaciones;
- Cualquier otra fuente de cotizaciones.

#### (d)

En caso de que surja alguna disputa en relación con la interrupción del flujo de cotizaciones, todas las decisiones se tomarán de conformidad con la base de cotizaciones sincronizada.

### 1.2 Ajustes

#### (a)

---

<sup>1</sup> Los Clientes que prefieran ejecutar operaciones comerciales con instrumentos financieros con un spread fijo, pueden hacerlo previa aceptación de las condiciones para las operaciones requeridas que se presentan en el sitio web oficial de la Compañía.

La determinación de cualquier ajuste o modificación del tamaño, valor y/o número de la transacción (y/o del nivel y tamaño de cualquier orden) será a entera discreción de la Compañía y será concluyente y vinculante para el Cliente.

**(b)**

La información puntual se publica en el sitio web de la Compañía y en el terminal del Cliente. La información del terminal del Cliente es aplicable si la información publicada en el sitio web de la Compañía contradice la información publicada en el terminal del Cliente.

**(c)**

Cuando corresponda (por ejemplo, cuando un valor se basa en acciones respecto de las cuales el emisor paga dividendos), se calculará un ajuste de dividendos en relación con las posiciones abiertas mantenidas el día exdividendo para el valor subyacente pertinente. El ajuste de dividendos se acreditará en la cuenta de operaciones del Cliente si el Cliente compra, es decir, si abre una posición larga, y se debitará si el Cliente vende, es decir, abre una posición corta.

**(d)**

La Compañía, a su absoluta discreción, se reserva el derecho de proceder con un Evento de Ajuste por sesión. En este caso, la Empresa notificará al Cliente cualquier acción aplicable que decida tomar tan pronto como sea razonablemente posible, que para evitar dudas puede ser después del Evento de Ajuste pertinente.

### 1.3 Identificación

**(a)**

La verificación de la identidad del Cliente se realiza para evitar cualquier acceso no autorizado en la cuenta del Cliente y se lleva a cabo mediante la verificación del hecho de que las operaciones las realiza exactamente el Cliente.

**(b)**

Durante el registro de una cuenta de operaciones, el Cliente debe proporcionar a la Compañía información verdadera y correcta de identificación de conformidad con los requisitos de la Compañía (en adelante denominados como "Datos de identificación"), según lo determine a su entera discreción. El Cliente debe informar a la Compañía sobre los cambios en los datos de identificación en su debido momento.

**(c)**

Los datos personales que se deben verificar incluyen los detalles del documento de identidad o pasaporte, la dirección de registro, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, etc.

**(d)**

Los detalles del pasaporte y la dirección se verifican mediante los documentos provistos. Para la confirmación de la dirección, se puede proporcionar una factura de servicios públicos, de teléfono o de electricidad. La dirección de correo electrónico se verifica al enviar un correo electrónico con un código de verificación. El número de teléfono se verifica al enviar un SMS con un código o mediante una llamada por parte de los empleados de la Compañía.

**(e)**

Lista de operaciones no comerciales para las cuales es necesario un proceso de verificación:

- Solicitudes de retiro;
- Cambio de Datos de acceso, etc.

**(f)**

Los medios de verificación del cliente (tipos de seguridad) son:

- Por correo electrónico;
- Por SMS;

**(g)**

Para el tipo de seguridad por correo electrónico, la Compañía envía al correo electrónico del Cliente, que se indicó durante el proceso de registro, un código de verificación que se debe ingresar en el sitio web de la Compañía para procesar las operaciones no comerciales que exigen verificación.

**(h)**

Para el tipo de seguridad por SMS, la Compañía envía al teléfono del Cliente, que se indicó durante el proceso de registro, un código de verificación que se debe ingresar en el sitio web de la Compañía para procesar las operaciones no comerciales que exigen verificación.

**(i)**

El Cliente puede elegir el tipo de seguridad durante el proceso de registro.

**(j)**

El tipo de seguridad se puede cambiar si la información provista por el Cliente durante el registro coincide en su totalidad con la contenida en los documentos provistos por el Cliente a petición de la Compañía. Si el Cliente cambia el tipo de seguridad, el retiro de fondos se puede realizar solo después de 3 días hábiles a partir del momento en el que se cambió el tipo de seguridad.

**(k)**

La Compañía se reserva el derecho de suspender la ejecución de las operaciones no comerciales si descubre que los datos de identificación del Cliente son incorrectos o inválidos, así como si el Cliente no envía los documentos solicitados.

**(l)**

En caso de que el Cliente pierda la contraseña principal y el correo electrónico especificado al momento del registro, se cerrará la cuenta luego de una verificación completa y los fondos se retirarán de manera proporcional a las cuentas desde las que se depositaron.

**(m)**

Para identificar al Cliente, la Compañía tiene derecho a solicitar en cualquier momento luego de registrar una cuenta de operaciones, entre otras cosas, información y/o documentación y/o videollamada para una prueba de identidad, prueba de residencia, origen de los fondos.

## 1.4. Operaciones dudosas

**(a)**

La Compañía controlará la ejecución de estas Condiciones Comerciales Generales y estará obligada a investigar las operaciones dudosas del Cliente al detener dichas operaciones durante el tiempo necesario.

**(b)**

En caso de una investigación de operaciones dudosas del Cliente, la Compañía está obligada a exigir los documentos necesarios para la investigación del Cliente.

**(c)**

Señales de operaciones dudosas:

- Ejecución de un gran número de transferencias en ausencia de operaciones en la cuenta de operaciones;
- Ejecución de operaciones carentes de sentido económico u otra posible finalidad que tenga carácter jurídico;
- La incapacidad o negativa del cliente a cumplir con cualquier solicitud relacionada con la diligencia debida según lo dispuesto en el marco normativo aplicable, incluido, entre otros, el suministro de información personal con fines de identificación y/o la imposibilidad de demostrar la identidad del cliente y/o el suministro de información personal falsa o engañosa;
- Repetidos intentos de ejecutar transacciones no comerciales para beneficio de terceros;
- Falsificación de los documentos provistos por el Cliente, falta de concordancia de los documentos, facilitados en distintos períodos de tiempo y hacerse pasar por otra persona.

**(d)**

No se completarán las operaciones que presenten las señales dudosas previstas. Como resultado de un análisis complejo y concomitante, los especialistas de la Compañía pueden considerar una transacción dudosa.

**(e)**

La Compañía tiene derecho a cancelar las operaciones cuestionables del Cliente y/o cobrar comisiones en las operaciones de depósito/retiro del Cliente y/o bloquear todas sus cuentas de

operaciones así como las cuentas de operaciones de los Clientes que participan en estas operaciones. En ese caso, los fondos del Cliente se retirarán por cualquier método conveniente para la Compañía, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 1.4. (f) siguiente.

**(f)**

A pesar de cualquier otra declaración en el Contrato del Cliente y / o las Condiciones Comerciales Generales, las operaciones de los clientes pueden ser bloqueadas y / o congeladas temporalmente si hay una investigación, ya sea por la Compañía y / o por cualquier organismo regulador o autoridad y / o si el cliente no está en conformidad para cumplir con la solicitud de la Compañía en el suministro de la información requerida de vez en cuando.

## **2. Transacciones comerciales**

### **2.1 Disposiciones generales**

**(a)**

El terminal del cliente proporciona la facilidad de abrir Cuentas de creador de mercado, como se especifica en el Sitio web de vez en cuando.

**(b)**

Las órdenes de compra (posiciones largas) se realizan al Precio de compra. Las órdenes de venta (posiciones cortas) se realizan al Precio de venta.

**(c)**

Todas las posiciones abiertas se deben trasladar al día siguiente de 21:59:00 a 22:00:00 según la hora del servidor.

**(d)**

El spread no es un valor fijo, su tamaño se determina según la situación del mercado. Los spreads medios se muestran en las especificaciones del contrato, en el sitio web de la Compañía.

**(e)**

Los siguientes tipos de ejecución se utilizan para llevar a cabo operaciones: ejecución instantánea y ejecución de mercado. El tipo de proceso utilizado para cada instrumento se muestra en las especificaciones del contrato.

**(f)**

De ser necesario, la Compañía puede cambiar el tipo de ejecución para un instrumento, con un aviso previo de 24 horas al cliente.

**(g)**

El principal medio de emisión de las solicitudes e instrucciones del Cliente será el terminal del cliente.

**(h)**

La Compañía puede proporcionar al Cliente la opción de cambiar el tipo de ejecución para un tipo específico de cuenta en el área personal del Cliente, a menos que el cliente lleve a cabo una operación que esté sujeta a técnicas de negociación prohibidas y/u operaciones dudosas y/o por cualquier otra circunstancia en la que la Compañía crea razonablemente que es necesario o deseable restringir al Cliente. En caso de que se produzca cualquiera de estos supuestos, la Empresa se reserva el derecho de cambiar el tipo de ejecución a Ejecución de Mercado o Ejecución Instantánea. Además, el cliente estará restringido de cambiar el tipo de ejecución de su cuenta y/o a cualquier otra cuenta que pueda ser abierta por el Cliente en cualquier momento. Tras el cambio del tipo de ejecución, cualquier operación futura se ejecutará con el tipo de ejecución establecido en la cuenta.

## 2.2 Solicitudes y órdenes del Cliente

### (a)

La Compañía tiene derecho a rechazar la orden o instrucción de un Cliente relativa a una Cuenta de creador de mercado si:

- Las instrucciones del Cliente no se han dado durante el tiempo de validez de la cotización, en el caso de recibir una cotización a través del terminal del cliente;
- La Compañía no ha recibido las instrucciones del Cliente, en el caso de que la conexión a Internet se interrumpa por circunstancias ajenas a la Compañía;
- La cotización provista es un error obvio;
- La cotización no es una cotización de mercado;
- El tamaño de la transacción es inferior al tamaño mínimo indicado en las especificaciones del contrato;
- Se han dado circunstancias de fuerza mayor según lo indicado en el apartado 12 de la Parte A del Contrato del cliente;
- Cuando se abre la posición, la cantidad de margen libre es inferior a la cantidad de margen inicial requerido en relación con la posición en particular;
- No hay forma de confirmar el precio del instrumento financiero. En este caso, el Cliente puede ver los siguientes errores: "Precio no válido", "Sin cotizaciones", etc.
- Si se está realizando un mantenimiento en los equipos de la Compañía;
- El Cliente se ha declarado insolvente o está intentando abusar del mercado.
- El Cliente ha realizado o intenta realizar una actividad de negociación que puede considerarse abuso de mercado y/o manipulación de mercado y/o actividad fraudulenta y/o uso de información privilegiada y/o técnica de negociación prohibida y/o está sujeta al apartado 2, Acciones Prohibidas en la Plataforma de Operaciones, Parte C del Acuerdo de Cliente.



**(b)**

En caso de cancelación de una transacción previamente realizada o de un cambio de precio por parte de un proveedor de liquidez, estos cambios tendrán lugar en la cuenta de operaciones del Cliente.

**(c)**

El Cliente es insolvente si:

- El Cliente no cumple con las tareas especificadas en el Contrato del cliente y sus anexos;
- El Cliente no tiene en cuenta las condiciones y requisitos de margen;
- Se ha declarado en bancarota;

**(d)**

En el caso de insolvencia del Cliente, la Compañía puede (sin aviso previo por escrito):

- Cerrar algunas o todas las posiciones a los precios vigentes del mercado;
- Condonar de la cuenta de operaciones del Cliente el monto que el Cliente adeuda a la Compañía;
- Cerrar cualquier cuenta de operaciones del Cliente.

**(e)**

El rechazo de una solicitud o instrucción de un Cliente va acompañado del correspondiente mensaje en el terminal del cliente.

**(f)**

En casos excepcionales, a pesar de las situaciones descritas en el apartado 2.2 "d" de estas Condiciones Comerciales Generales, puede decidir ejecutar la orden de un Cliente.

**(g)**

En los casos en que un asesor experto envíe un gran número de órdenes económicamente poco razonables (incluidos, entre otros, numerosos intentos de ejecución de operaciones comerciales con falta de margen libre), la Compañía tiene derecho a desactivar la función de asesores electrónicos hasta el momento de corrección de los errores en el software de asesores electrónicos del Cliente.

## 2.3 Abrir una posición

**(a)**

Para dar la instrucción de abrir una posición, el Cliente debe especificar el instrumento cotizado y el volumen de la transacción.

**(b)**

El volumen de la transacción de apertura se calcula con las siguientes fórmulas:

- Si se utiliza la herramienta de CFD en pares de divisas: Volumen de la transacción de apertura = volumen en lotes MT \* monto del contrato \* tasa de cambio de la divisa del margen a USD;

**(c)**

La divisa del margen es:

- Para la herramienta FOREX, la primera divisa del par;

**(d)**

Instrumentos cotizados mediante tecnología de ejecución instantánea:

- Para abrir una posición a través del terminal del cliente, el Cliente debe hacer clic en el botón "Comprar" o "Vender" en el momento en que los precios que se transmiten le convienen;
- Si el precio cotizado vigente para el instrumento ha cambiado mientras se procesa la instrucción del Cliente relativa a las Cuentas de creador de mercado, la Compañía ofrece un precio nuevo o rechaza la ejecución. En este caso, aparecerá la ventana de recotización o el mensaje de error "Precio no válido". Si el Cliente desea abrir una posición con el nuevo precio ofrecido, debe responder "OK" en un plazo de 3 segundos. En este caso, se envía la instrucción de nuevo y vuelve a pasar a través de todas las etapas y verificaciones. Si el Cliente no toma la decisión de llevar a cabo la transacción con el nuevo precio en un plazo de 3 segundos, la solicitud para realizar la transacción no se acepta.

**(e)**

Instrumentos cotizados mediante tecnología de ejecución de mercado:

- Para abrir una posición a través del terminal del cliente, el Cliente debe hacer clic en el botón "Comprar por mercado" o "Vender por mercado". La instrucción del Cliente de abrir una posición se puede ejecutar a un precio distinto al precio cotizado que el Cliente recibió en el terminal del cliente durante la última Instantánea de mercado en los siguientes casos:
  - Si la cotización vigente ha cambiado desde el momento de la última Captura de mercado;
  - Si la cotización de la última Captura de mercado se aplica a un volumen de operaciones menor que el volumen de operaciones del Cliente;
  - Si el proveedor de liquidez ha ejecutado la transacción a este precio.
- En cualquier caso, la instrucción del Cliente se ejecuta al mejor precio disponible de los proveedores de liquidez de la Compañía;
- Una vez que el servidor recibe la instrucción del Cliente de abrir una posición, se abrirá de forma automática si el Margen libre es suficiente para abrir la posición según los requisitos de margen vigentes al momento de abrir una posición para un instrumento financiero determinado;
- Se imputa una nueva posición a la lista de posiciones abiertas;
- El nuevo "Margen" para la posición acumulada del Cliente, incluida la nueva posición imputada, se calcula a los precios de mercado vigentes al momento de la verificación;
- Todos los beneficios/pérdidas flotantes para todas las posiciones abiertas, incluida la nueva posición imputada, se calculan a los precios de mercado vigentes;
- El nuevo "Margen libre" se calcula de la siguiente manera:
  - Si el "Margen libre" es mayor o igual a cero y la posición total del Cliente, incluida la nueva posición imputada, no supera los límites actuales especificados para este tipo de cuenta, se abre la posición. Tras el proceso de apertura de la posición, se genera el registro correspondiente en el archivo de registro del servidor;
  - Si el "Margen libre" es menor a cero, la Compañía tiene derecho a rechazar la instrucción de abrir la posición;
  - Si, en principio, la apertura de una posición agregada al valor de spread vigente resultará en un Margin call o un valor de capital negativo, no se abrirá la posición.
- La Compañía tiene derecho a prohibir la apertura de nuevas posiciones para un instrumento financiero determinado durante un período de tiempo indefinido sin previo aviso al Cliente.

Una instrucción para abrir una posición se considerará ejecutada y la posición se considerará abierta una vez que el registro correspondiente aparezca en el servidor.

## 2.4 Cerrar una posición

### (a)

Para dar la instrucción de cerrar una posición, el Cliente debe especificar el ticker y el volumen de la transacción.

**(b)**

Instrumentos cotizados en el modo de ejecución instantánea:

- Para cerrar una posición a través del terminal del cliente, el Cliente debe presionar el botón "Cerrar..." en el momento en que está satisfecho con la cotización del Flujo de cotizaciones;

**(c)**

Instrumentos cotizados mediante tecnología de ejecución de mercado:

- Para cerrar una posición a través del terminal del cliente, el Cliente debe hacer clic en el botón "Cerrar...";
- La instrucción del Cliente de cerrar una posición se puede ejecutar a un precio distinto al precio cotizado que el Cliente recibió en el terminal del cliente durante la última Instantánea de mercado en los siguientes casos:
  - Si la cotización vigente ha cambiado desde el momento de la última Instantánea de mercado;
  - Si la cotización de la última Instantánea de mercado se aplica a un volumen de operaciones menor que el volumen de operaciones del Cliente;
  - Si el proveedor de liquidez ha ejecutado la transacción a este precio.

**(d)**

En todos los casos, la instrucción del Cliente se ejecutará al mejor precio disponible de los proveedores de liquidez de la Compañía.

**(e)**

La posición se considera cerrada una vez que el registro correspondiente aparece en el servidor.

## 2.5 Stop out

**(a)**

La Compañía tiene derecho a cerrar a la fuerza las posiciones del Cliente si se alcanza el nivel de Stop out del margen o si el Capital es negativo.

**(b)**

Si el Cliente tiene varias Posiciones abiertas, la primera posición que se debe colocar en la cola de espera para cerrarse de forma obligatoria es la que tiene la Pérdida flotante más alta.

**(c)**

Si una ejecución de Stop out da como resultado un capital negativo en la cuenta de operaciones del Cliente, se compensará para que el Capital llegue a USD 0.

**(d)**

La Compañía se reserva el derecho, de vez en cuando, a su sola discreción, de cambiar el porcentaje de Stop out y dicho cambio estará disponible en el sitio web de la Compañía. Dichos cambios entrarán en vigor en la fecha especificada en el aviso correspondiente. El Cliente reconoce que un ajuste que se realice para reflejar un cambio de ley o reglamento puede, si es necesario, entrar en vigor inmediatamente y sin previo aviso.

**(e)**

El Cliente puede sufrir pérdidas debido a Margin calls, Stop outs activados y su Cuenta de Operaciones puede entrar en Saldo negativo. La Empresa no se responsabilizará de los Margin calls ni de las pérdidas (incluidas las debidas a Stop outs). Todos los clientes son plena y personalmente responsables de supervisar la actividad de sus cuentas de operaciones, incluyendo, sin limitación, si y cuando cualquier posición abierta alcanza el Nivel de Margin Call.

## 2.6 Órdenes

**(a)**

Tipos de órdenes en la plataforma de operaciones.

Para abrir una posición, se pueden utilizar las siguientes órdenes:

- "Buy limit": una orden para abrir una Posición larga a un precio inferior al precio al momento de colocar la Orden;
- "Buy stop": una orden para abrir una Posición larga a un precio superior al precio al momento de colocar la Orden;
- "Buy stop limit" es un tipo de orden que combina los primeros dos tipos. Es una orden de Stop para colocar una orden "Buy limit". Tan pronto como el futuro "Precio de compra" alcance el valor especificado en la orden, se emitirá una orden "Buy limit" al nivel especificado en la orden. Además, el precio vigente es inferior al precio que, cuando se alcance, hará que se coloque una orden pendiente;
- "Sell limit": una orden para abrir una Posición corta a un precio superior al precio al momento de colocar la Orden;
- "Sell stop": una orden para abrir una Posición corta a un precio superior al precio al momento de colocar la Orden;
- "Sell stop limit" es una orden de Stop para colocar una orden "Sell limit". Tan pronto como el futuro "Precio de venta" alcance el valor especificado en esta orden, se emitirá una orden "Sell limit" al nivel especificado en la orden. Además, el precio vigente es superior al precio que, cuando se alcance, hará que se coloque una orden pendiente, pero el precio de la orden pendiente será superior al precio de activación.

Para cerrar una posición, se pueden utilizar las siguientes órdenes:

- "Stop loss": una orden para cerrar una posición abierta previamente a un precio menos rentable para el Cliente que el precio al momento de colocar la Orden;
- "Take profit": una orden para cerrar una posición abierta previamente a un precio más rentable para el Cliente que el precio al momento de colocar la Orden.

**(b)**

Colocación y horario de las órdenes.

- El Cliente puede colocar, modificar o eliminar órdenes solo dentro del horario de operaciones para el Instrumento pertinente. El horario de operaciones para cada Instrumento se indica en las Especificaciones del contrato;
- Las órdenes pendientes en los Instrumentos, que se comercian las 24 horas del día, tienen el estado "GTC" (Good Till Cancelled, "válida hasta que se cancele"). El Cliente puede fijar la fecha y hora de vencimiento en el campo "Vencimiento";
- Las órdenes pendientes en los instrumentos, que no se comercian las 24 horas del día, tienen el estado "Day Order" ("orden diaria") y se eliminarán al final de una sesión de operaciones;
- El Stop loss y el Take profit para todos los instrumentos tienen el estado "GTC" (Good Till Cancelled);
- Para dar la instrucción de colocar una orden pendiente, el Cliente debe especificar los siguientes parámetros requeridos: instrumento, tamaño de la transacción, tipo de orden y nivel de orden. Además, el Cliente puede indicar los siguientes parámetros opcionales: nivel de "Stop loss", nivel de "Take profit", fecha y hora de vencimiento de la orden pendiente;
- La instrucción se rechazará si alguno de los parámetros requeridos no se especifica o es incorrecto, o si alguno de los parámetros opcionales es incorrecto;
- Si el Cliente da una instrucción de colocar un "Stop loss" o "Take profit", se debe especificar la siguiente información: ticker de la posición abierta, nivel de "Stop loss" y nivel de "Take profit".

**(c)**

Al dar la instrucción de colocar órdenes de "Stop loss" y/o "Take profit" en una posición abierta o una orden pendiente, la diferencia en pips entre el "Stop loss" y el "Take profit" o el nivel de la orden pendiente y el precio del mercado vigente no debe ser inferior al parámetro "Niveles de Limit y Stop" indicado para cada instrumento en las Especificaciones del contrato, y se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Para la orden "Stop loss" en la Posición corta, el precio de mercado vigente es el Precio de compra y no se debe colocar la orden por debajo del Precio de compra más el parámetro "Niveles de Limit y Stop" indicado para este Instrumento;
- Para la orden "Take profit" en la Posición corta, el precio de mercado vigente es el Precio de compra y no se debe colocar la orden por encima del Precio de compra menos el parámetro "Niveles de Limit y Stop" establecido para este Instrumento;
- Para la orden "Stop loss" en la Posición larga, el precio de mercado vigente es el Precio de venta y no se debe colocar la orden por encima del Precio de venta menos el parámetro "Niveles de Limit y Stop" establecido para este Instrumento;
- Para la orden "Take profit" en la Posición larga, el precio de mercado vigente es el Precio de venta y no se debe colocar la orden por debajo del Precio de venta más el parámetro "Niveles de Limit y Stop" establecido para este Instrumento;

- Para la orden "Buy limit", el precio de mercado vigente es el Precio de compra y no se debe colocar la orden por encima del Precio de compra menos el parámetro "Niveles de Limit y Stop" establecido para este Instrumento;
- Para la orden "Buy stop", el precio de mercado vigente es el Precio de compra y no se debe colocar la orden por debajo del Precio de compra más el parámetro "Niveles de Limit y Stop" establecido para este Instrumento;
- Para la orden "Sell limit", el precio de mercado vigente es el Precio de venta y no se debe colocar la orden por debajo del Precio de venta más el parámetro "Niveles de Limit y Stop" establecido para este Instrumento;
- Para la orden "Sell stop", el precio de mercado vigente es el Precio de venta y no se debe colocar la orden por encima del Precio de venta menos el parámetro "Niveles de Limit y Stop" establecido para este Instrumento.

**(d)**

Una orden se considera colocada una vez que el registro correspondiente aparece en el servidor.

**(e)**

La Compañía rechazará la instrucción para colocar una orden si es anterior a la primera cotización en la apertura del mercado.

**(f)**

Si el Cliente da la instrucción de modificar los parámetros de una orden pendiente, debe especificar lo siguiente: ticker, nivel de orden pendiente, nivel de "Stop loss", nivel de "Take profit". Si alguno de los datos indicados no es correcto y las órdenes se colocan/modifican/eliminan a través del terminal del cliente sin utilizar un Asesor, se rechazará la instrucción y el botón "Modificar..." permanecerá inactivo. En el caso de que el Cliente modifique con frecuencia las órdenes pendientes durante períodos en los que se cumplen ciertas condiciones de mercado, incluidas, entre otras, (i) volumen insuficiente en el mercado subyacente, (ii) liquidez insuficiente, (iii) volatilidad del mercado, (iv) brecha de precios, como resultado de lo cual la Compañía dude o cuestione la legalidad o autenticidad de la orden pendiente a su juicio absoluto o cuando la modificación genere una desventaja para la Compañía, la Compañía se reserva el derecho de:

- declinar/rechazar la apertura, modificación o ejecución de una orden pendiente;
- abrir la orden pendiente con un precio diferente al precio solicitado por el Cliente;
- rechazar al Cliente;

**(g)**

Si el cliente da la instrucción de modificar las órdenes de "Stop loss" y "Take profit" en la posición abierta, debe especificar el ticker, el nivel de "Stop loss" y el nivel de "Take profit". Si alguno de los datos indicados no es correcto y las órdenes se colocan/modifican/eliminan a través del terminal del cliente sin utilizar un Asesor, se rechazará la instrucción y el botón "Modificar..." permanecerá inactivo.

**(h)**

Cuando el Cliente da la instrucción de eliminar una orden pendiente, debe especificar el ticker. La instrucción para modificar o eliminar una orden se considera ejecutada y la orden se considera modificada o eliminada una vez que el registro correspondiente aparece en el servidor.

**(i)**

La Compañía tiene derecho a rechazar la modificación de una orden en caso de que el precio fijado de "Stop loss" o "Take profit" implique la ejecución automática del precio vigente al momento de la modificación.

**(j)**

La Compañía también tiene derecho a rechazar la apertura o modificación de órdenes pendientes si la orden de Stop loss está más cerca del precio de apertura que la distancia del spread medio

**(k)**

La Compañía tiene derecho a utilizar el precio de mercado al ejecutar las órdenes de Take profit, Stop loss, Buy limit, Sell limit, Buy stop y Sell stop. De esta manera, las órdenes de Take profit, Buy limit y Sell limit se deslizan a favor de un Cliente mientras que las órdenes de Stop loss, Buy stop y Sell stop se deslizan a la pérdida del Cliente.

**(l)**

Si se colocan con frecuencia órdenes de stop a precios que están muy próximos a los precios vigentes y/o se modifican con frecuencia para mantenerse en ese nivel, en especial durante



condiciones de mercado volátiles o anormales, es posible que la Compañía no pueda ofrecer sus condiciones estándar para las operaciones.

## 2.7 Ejecución de órdenes

### (a)

La Orden se coloca en la cola para ejecutarse en los siguientes casos:

- El "Take profit" en una Posición larga abierta se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de venta en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o superior al nivel de la orden;
- El "Stop loss" en una Posición larga abierta se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de venta en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o inferior al nivel de la orden;
- El "Take profit" en una Posición corta abierta se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de compra en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o inferior al nivel de la orden;
- El "Stop loss" en una Posición corta abierta se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de compra en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o superior al nivel de la orden;
- El "Buy limit" se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de compra en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o inferior al nivel de la orden;
- El "Sell limit" se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de venta en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o superior al nivel de la orden;
- El "Buy stop" se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de compra en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o superior al nivel de la orden;
- El "Sell stop" se coloca en la cola para ejecutarse si el Precio de venta en el Flujo de cotizaciones llega a ser igual o inferior al nivel de la orden.

La Compañía se esforzará por ejecutar las Órdenes limitadas al precio límite que solicita el Cliente. Sin embargo, la Compañía puede no ser capaz de ejecutar cualquiera de las Órdenes limitadas por distintos motivos, incluidos, entre otros, (i) no hay volumen suficiente en el mercado subyacente, (ii) la orden supera los límites de gestión de riesgo de la Compañía según lo establecido y modificado por la Compañía de vez en cuando en virtud de las condiciones del mercado y otros factores relevantes, (iii) el precio de venta o de compra (el que corresponda a su Orden limitada) no está en el nivel requerido, es decir, si la orden es de venta, el precio de venta debe alcanzar su precio límite y si la orden es de compra, el precio de compra debe alcanzar el precio límite.

### (b)

La activación de órdenes para Cuentas de creador de mercado en el servidor demora entre 0.01<sup>o</sup> 5 segundos.

- Sujeto a cualquier excepción como se define en la presente cláusula a continuación, cuando el precio de la orden cae en una brecha de precios en la apertura del mercado o en condiciones anormales de mercado, la orden será ejecutada por el precio de mercado en el momento de la ejecución en el momento en que termina la activación de la orden;

- La siguiente regla se aplica para las órdenes que caen en una brecha en ciertos pares de divisas, como se muestra en la sección Especificaciones del contrato en el sitio web de la Compañía:
  - si la orden se ejecuta en condiciones de mercado distintas de las normales (por ejemplo: en condiciones de baja liquidez), o
  - si el precio especificado en la orden pendiente cae en una brecha y la diferencia (valor absoluto) en pips entre el precio de mercado en el momento de la ejecución (después de la brecha) y el precio de la orden es igual o superior a un determinado número de pips (nivel de brecha) para un instrumento en particular,
- dicha orden, tal y como se menciona en i) o ii) anteriores, se ejecutará en el precio de mercado en el momento de la ejecución que siga a la brecha. En todos los casos restantes, el precio de ejecución de la orden corresponderá al precio especificado en la orden.
- Las órdenes de Buy stop, Sell stop y Stop loss se pueden ejecutar a un nivel peor que el especificado por el Cliente; y las órdenes de Buy limit, Sell limit y Take profit se pueden ejecutar a un nivel mejor que el especificado por el Cliente.
- La Compañía, a su entera discreción, puede permitir al Cliente ejecutar la orden al precio solicitado independientemente de si la orden cae en una brecha de precios y/o eliminar cualquier nivel de Limit o Stop indicado para instrumentos específicos en las Especificaciones del contrato. Se pueden encontrar más detalles en el Área personal del Cliente y/o el Sitio web y/o se comunicarán directamente al Cliente. La Compañía se reserva el derecho, a su entera discreción, de cancelar/modificar/cambiar lo anterior en caso de operaciones dudosas por parte del Cliente o por cualquier otro motivo. En tal caso, la orden se ejecutará al precio de mercado en el momento de la ejecución y la Compañía, bajo ninguna circunstancia, será responsable de las consecuencias o pérdidas.

## 2.8 Soluciones para situaciones conflictivas

### (a)

El Cliente tiene derecho a presentar un reclamo ante cualquier situación conflictiva. En tal caso, consulte el Procedimiento de reclamos de clientes, que se puede encontrar en el sitio web de la Compañía, su versión modificada de vez en cuando.

### (b)

Los datos del servidor, la base de datos y los archivos de registro del servidor son la principal fuente de información en caso de reclamos. Si los datos del servidor, la base de datos y los archivos de registro no han registrado la información pertinente a la que hace referencia el Cliente, no se tendrá en cuenta el argumento basado en esta referencia.

### (c)

Cualquier referencia a las cotizaciones de otras compañías no califican y no se tendrán en cuenta.

### (d)

Reclamos que no se aceptan:

- Solicitudes no ejecutadas realizadas por el Cliente durante trabajos técnicos en el servidor;
- Con respecto a las operaciones realizadas por el Cliente con exceso temporal de Margen libre en la cuenta de operaciones, obtenido como resultado de una posición rentable cancelada por la Compañía posteriormente y sujeta a anulación;
- Con respecto a la diferencia en los precios del Contrato por diferencia en la plataforma de operaciones y para el activo subyacente del Contrato por diferencia;

**(e)**

La Compañía resuelve todos los casos conflictivos al eliminar los motivos de reclamo, incluida la reapertura de posiciones cerradas por error.

**(f)**

Las pérdidas no se compensarán al Cliente en caso de que ocurrieran antes del caso conflictivo indicado en el reclamo.

## 2.9 Procedimientos de resolución de situaciones conflictivas

**(a)**

Cambio y colocación de orden pendiente.

- Las órdenes pendientes se consideran colocadas o modificadas por error en los siguientes casos:
  - Si las transacciones se realizan antes de la apertura del mercado;
  - En caso de cotizaciones erróneas;
  - En caso de fallas de la plataforma de operaciones.
- En estos casos, una orden pendiente o las posiciones abiertas debido a la ejecución de una orden pendiente se eliminarán;
- No se aceptan reclamos si el Cliente no puede colocar una orden pendiente o modificar los niveles de la orden pendiente o la Compañía no ejecuta la instrucción del Cliente de modificar o colocar una orden debido a una mala conexión por parte del Cliente o del servidor, así como los reclamos especificados en la cláusula "a";
- Mientras la disputa está abierta, la Compañía tiene derecho a activar la orden pendiente en el orden cronológico en que se habría activado si la instrucción del Cliente se hubiera ejecutado en el momento en que el Servidor la recibió;
- Los reclamos del Cliente con respecto a la imposibilidad de ejecutar transacciones durante la resolución de la disputa no se aceptan;

- Luego de que la Compañía tome una decisión con respecto a la disputa, se informará al Cliente.

**(b)**

Abrir y cerrar una posición.

- Cuando el Cliente no puede abrir o cerrar una posición o la Compañía no ejecuta la instrucción del Cliente de abrir/cerrar una posición, no se tendrán en cuenta los reclamos del Cliente en los siguientes casos:
  - Mala conexión por parte del Cliente o el servidor;
  - Error en una cotización;
  - Las transacciones se realizaron antes de la apertura del mercado;
  - Fallas en la plataforma de operaciones o el software del servidor.
- Si la cuenta del Cliente no tiene fondos suficientes para ejecutar una transacción o se supera el límite del número total de transacciones (colocación de órdenes, apertura de posiciones) para este tipo de cuenta, los reclamos del Cliente sobre la imposibilidad de abrir una posición no se aceptan;
- La posición del Cliente se puede eliminar si se recibe la instrucción para abrir una posición antes de la apertura del mercado o se ha ejecutado al precio del día anterior o en caso de error de cotización;
- En caso de eliminación de posiciones por error, la Compañía tiene derecho a tomar una decisión sobre la resolución del problema en esta posición: o se recupera la posición o se paga una indemnización al Cliente;
- Los reclamos del Cliente con respecto a la imposibilidad de ejecutar transacciones durante la resolución de la disputa no se aceptan.

## 2.10 Interpretación de los Términos

En estas Condiciones Comerciales Generales, los términos tendrán el significado dado en el Contrato del cliente. En ausencia de una definición en el Contrato del cliente, los términos tendrán el siguiente significado:

**Por "Historial de cuenta"** se entienden todas las transacciones completadas y operaciones de depósito/retiro en la cuenta de operaciones.

**Por "Tipo de cuenta"** se entienden las condiciones del tipo de cuenta. La lista de los posibles tipos de cuenta que ofrece la Compañía se puede encontrar en la página Condiciones para las operaciones en [www.exness.com](http://www.exness.com). El tipo de cuenta se elige al momento de registrar una cuenta de operaciones y luego no se puede cambiar.

**Por "Enlace de agente"** se entiende un enlace URL especial que se utiliza para atraer nuevos clientes. Luego de completar el registro, el usuario se convierte en Cliente de la Compañía y el agente comienza a recibir una comisión por el cliente con la fórmula del Acuerdo de colaboración.

**Por "Actividad de autorrecomendación"** se entiende cuando el bróker de presentación recibe comisiones por las operaciones comerciales que se llevan a cabo en cuentas de operaciones que están bajo su control directo o circunstancial.

**Por "Barras/velas"** se entienden los elementos de un gráfico, que muestran los precios de apertura y cierre, así como los precios más altos y más bajos para un período de tiempo definido (por ejemplo, un minuto, 5 minutos, un día, una semana).

**Por "Mercado básico"** se entiende el mercado en el cual se opera un activo básico para CFD.

**"Buy limit"** tiene el valor especificado en las Condiciones Comerciales Generales, en la sección de órdenes.

**"Buy stop"** tiene el valor especificado en las Condiciones Comerciales Generales, en la sección órdenes.

**Por "Gráfico"** se entiende el Flujo de cotizaciones en forma de gráfico. Para un período específico para una Barra/vela:

- El máximo de la barra/vela es el Precio de venta más alto,
- El mínimo de la barra/vela es el Precio de venta más bajo,
- El precio de cierre de la barra/vela es el último Precio de venta,
- El precio de apertura de la barra/vela es el primer Precio de venta.

**Por "Archivo de registro del terminal del Cliente"** se entiende el archivo creado por el terminal del Cliente para registrar todas las solicitudes e instrucciones del Cliente al dealer con una precisión de un segundo.

**Por "Cuenta de la Compañía"** se entiende la cuenta digital y/o bancaria de la Compañía así como la cuenta de la Compañía en el centro de procesamiento.

**Por "Situación controversial"** se entiende: 1) una situación en la que el Cliente considera que la Compañía, como resultado de sus acciones o inactividad, ha infringido una o varias de las disposiciones del contrato del Cliente y sus apéndices. 2) una situación en la que la Compañía considera que el Cliente, como resultado de sus acciones o inactividad, ha infringido una o varias de las disposiciones del contrato del Cliente y sus apéndices; 3) una situación en la que el Cliente realiza una operación comercial con una cotización no de mercado, la primera cotización en la apertura del mercado o la cotización recibida por el Cliente tras un error notable de la Compañía o una falla en el software de la plataforma de operaciones.

**Por "Orden diaria"** se entiende una Orden pendiente que se elimina de forma automática al final de la sesión de operaciones.

**Por "Sistema de pago electrónico"** se entiende una combinación de procedimientos conectados con redes informáticas y software, que se utiliza para realizar transacciones financieras y pagos recíprocos entre los participantes del sistema. En el sistema, las transacciones se llevan a cabo con tarjetas bancarias, dinero electrónico y efectivo.

**Por "Mercado rápido"** se entienden los movimientos rápidos en el mercado durante un período corto de tiempo, que suelen provocar Brechas de precios. Por lo general, puede ocurrir inmediatamente antes o después de cualquier evento importante como:

- A. publicaciones de los indicadores macroeconómicos principales de las economías mundiales, que suelen tener un gran impacto en el mercado financiero;
- B. decisiones de los bancos centrales sobre las tasas de interés;
- C. conferencias de prensa y discursos de los gerentes de los bancos centrales, jefes de estado, ministros de finanzas y otros anuncios significativos;
- D. intervenciones;
- E. ataques terroristas;
- F. desastres naturales y otros casos fortuitos que provocan el anuncio de un estado de emergencia (u otras medidas restrictivas) en los territorios afectados;
- G. guerras u otras acciones militares;
- H. situaciones políticas de fuerza mayor: destitución o nombramiento (incluidos los resultados electorales) de ejecutivos de gobierno;
- I. cualquier otro evento similar que influya en los movimientos de los precios.

La lista anterior no es exhaustiva.

**Por "Mercado plano"** se entiende la condición del mercado en la que un terminal recibe raramente las cotizaciones durante un período más largo que durante las condiciones de mercado normales. Como regla, dichas condiciones de mercado suelen ser típicas de las vacaciones de Navidad, los feriados nacionales en los países del G7, de 20:00 a 00:00 GMT +0, etc.

**Por "Transacción completa total"** se entiende una transacción que consta de dos operaciones contrarias con el mismo tamaño/volumen (posición de apertura y posición de cierre): la compra y venta posterior o la venta y compra posterior.

**Por "GTC (Good Till Canceled, válida hasta que se cancele)"** se entiende una orden que tiene vigencia hasta que el Cliente envía la instrucción de cancelarla.

**Por "Ejecución instantánea"** se entiende un mecanismo de ejecución en el que un Cliente ve un flujo de cotizaciones de la Compañía en tiempo real, por lo que el Cliente puede proceder con las transacciones deseadas.

**Por "Instrucción para transferir fondos a otra cuenta de operaciones"** se entiende el aviso transmitido a través del Área personal desde el sitio web de la Compañía con el fin de pasar fondos desde la cuenta de operaciones del Cliente a otra cuenta de operaciones registrada en la Compañía.

**Por "Niveles de Limit y Stop"** se entiende el valor mínimo en pips desde el nivel de la orden colocada al precio vigente (el nivel de la orden pendiente).

**Por "Proveedor de liquidez"** se entiende una institución financiera que tiene suficiente capital flotante y actúa como contraparte para los clientes de la compañía en la ejecución de los instrumentos financieros.

**Por "Posiciones bloqueadas"** se entienden las posiciones largas y cortas del mismo tamaño e instrumento, abiertas en la cuenta de operaciones.

Por **"Condiciones de mercado distintas a las normales"** se entiende un mercado reducido o un mercado rápido.

Por **"Ejecución de mercado"** se entiende la ejecución que se lleva a cabo según las órdenes del cliente, pero el precio de la ejecución no está garantizado.

Por **"Apertura del mercado"** se entiende la reanudación de las operaciones después de los fines de semana, feriados o luego de una pausa entre sesiones de operaciones.

La **"Desviación máxima"** es un parámetro que establece el cliente en su terminal y determina la máxima desviación (en pips) entre el precio de ejecución y el precio solicitado al abrir y cerrar una posición.

Por **"Modificación"** se entiende la solicitud de un Cliente para cambiar el nivel de la orden. La orden se considera modificada luego de que aparezca la nota correspondiente en la base de datos del servidor.

Por **"Cotización no de mercado"/"Pico"** se entiende una cotización que cumpla una de las siguientes condiciones:

- implica una brecha de precios sustancial;
- dentro de un corto período de tiempo, el precio vuelve a su nivel inicial con la formación de una brecha de precios;
- el comportamiento de los precios no era volátil antes de la aparición de dicha cotización;
- la cotización difiere de las cotizaciones de otros participantes principales del mercado en más de un 10 %;
- la cotización apareció fuera del horario de operaciones para el activo subyacente;
- al momento de aparición de la cotización, no había eventos macroeconómicos y/o noticias corporativas que afectaran de forma significativa a la tasa de interés del instrumento. La Compañía puede eliminar de la base de cotizaciones del servidor las cotizaciones que son características de una cotización no de mercado.

Las **"Operaciones no comerciales"** incluyen depositar/retirar fondos de la cuenta de operaciones del cliente, cambiar contraseñas, cambiar el apalancamiento y presentar un reclamo.

Por **"Condiciones normales de mercado/mercado normal"** se entiende el mercado donde:

- no hay interrupciones considerables en el Flujo de cotizaciones en la Plataforma de operaciones; y
- no hay un rápido movimiento de precios; y
- no hay Brecha de precios.

Por **"Ticket de orden"** se entiende un número de identidad único asignado en el sistema de operaciones a cada una de las órdenes abiertas u órdenes demoradas.

Por **"Orden pendiente"** se entiende la instrucción del cliente de abrir una posición cuando el precio de mercado alcanza el nivel de la orden.

**Por "Punto"** se entiende una unidad de tarifa menos significativa/el menor incremento de cambio en el precio de una divisa extranjera, ya sea al alza o a la baja.

**Por "Pip"** se entiende un movimiento de precios igual a diez (10) puntos, al alza o a la baja.

**Por "Brecha de precios"** se entiende la situación en las operaciones donde el precio difiere del anterior en una variación superior al precio mínimo.

**Por "Cotización"** se entiende el proceso de proporcionar al Cliente las Cotizaciones para realizar una transacción.

**Por "Base de cotizaciones"** se entiende la información del Flujo de cotizaciones almacenada en el Servidor.

**Por "Tarifa"** se entiende: 1) CFD en pares de divisas: el valor de la divisa base en términos de la divisa cotizada.

**"Sell limit"** tiene el significado determinado en el artículo de Órdenes en las Condiciones Comerciales Generales.

**"Sell stop"** tiene el significado determinado en el artículo de Órdenes en las Condiciones Comerciales Generales.

**Por "Archivo de registro del servidor"** se entiende un archivo que contiene información sobre todos los eventos relacionados con el servidor, incluidas las solicitudes e instrucciones de los Clientes.

**Por "Stop loss"** se entiende el cierre de una posición a un precio menos rentable para el Cliente que el precio que existe cuando se coloca la orden.

**Por "Stop out"** se entiende la orden de cierre obligatorio de una posición generada por el servidor (sin acuerdo y notificación previa al Cliente en caso de falta de fondos para el mantenimiento de la posición abierta).

**"Take profit"** es una orden para cerrar una posición a un precio más rentable para el Cliente que el precio que existe cuando se coloca la orden.

**Las "Operaciones comerciales"** incluyen las operaciones para comprar/vender instrumentos financieros, colocar, modificar y eliminar órdenes pendientes.

**Por "Zona horaria de la Plataforma de operaciones"** se entiende la zona horaria en la que el Archivo de registro del servidor registra cualquier evento. En el momento de la publicación de este documento, la Zona horaria de la Plataforma de operaciones es GMT +0.

**Por "Trailing stop"** se entiende una función del **terminal** del cliente que hace posible generar instrucciones para cambiar el nivel de Stop loss de una posición en función de parámetros especificados sin la intervención del Cliente.

**Por "Volumen de la operación/volumen de operaciones"** se entiende el producto del número de lotes por el tamaño del lote.

**Por "Orden limitada"** se entiende la solicitud de un Cliente de comprar o vender un instrumento financiero cuando el precio de mercado alcanza el precio especificado en la orden. El precio indicado en la Orden limitada siempre es mejor que el precio de mercado vigente.



Por "**Orden de stop**" se entiende la solicitud del Cliente de comprar o vender un activo financiero cuando el precio de mercado alcanza el precio especificado en la orden. El precio especificado en la Orden de stop siempre es peor que el precio de mercado vigente.

Versión: 24 de noviembre de 2023 /016