

8.1. В случае возникновения ситуации, когда Клиент считает, что Дилер в результате какого-либо своего действия или бездействия нарушает один или более пунктов данного Регламента, Клиент имеет право предъявить Дилеру претензию. Претензии принимаются в течение двух рабочих дней с момента возникновения оснований для их предъявления. Клиент соглашается с тем, что просрочка срока подачи претензии является основанием для отказа в рассмотрении претензии. Компания оставляет за собой право в случае возникновения спорных претензионных ситуаций, в зависимости от существа спора, заблокировать полностью или частично операции по счетам клиента до разрешения данных спорных ситуаций, либо до достижения сторонами промежуточного соглашения.

8.2. Для предъявления претензии по каждой спорной ситуации, клиент должен написать претензию на почтовый ящик компании fin@profitlt.ru.

8.3. Претензия должна содержать:

1. имя и фамилию Клиента (или название компании, если Клиент — юридическое лицо);
2. логин Клиента в торговой платформе;
3. дату и время возникновения проблемной ситуации (по времени торговой платформы);
4. тикеры всех оспариваемых позиций и/или отложенных ордеров;
5. описание сути спорной ситуации со ссылкой на пункт/пункты настоящего регламента, которые по мнению Клиента были нарушены.

8.4. Претензия не должна содержать:

1. эмоциональную оценку спорной ситуации;
2. оскорбительные высказывания;
3. ненормативную лексику.

8.5. Дилер вправе отклонить претензию в случае несоблюдения условий, указанных в п.п. 8.1, 8.2, 8.3 и 8.4.

Лог-файл сервера

8.6. При рассмотрении спорной ситуации основным источником информации является лог-файл сервера. При этом информация из лог-файла сервера имеет безусловный приоритет по отношению к другим аргументам при рассмотрении спорной ситуации, в том числе и по отношению к информации из лог-файла клиентского терминала (*).

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

Компенсация

8.8. Урегулирование спорной ситуации может осуществляться Дилером:

1. в виде компенсационной корректировки, начисляемой на торговый счет Клиента или списываемой с торгового счета Клиента, с комментарием «**Indemnification**»;
2. путем восстановления ошибочно закрытых позиций;
3. путем удаления ошибочно открытых позиций или выставленных ордеров.

Урегулирование спорной ситуации находится в исключительной компетенции Дилера, который в каждом конкретном случае вправе выбрать один из способов, описанных в разделе 9 настоящего Регламента.

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

В случае технологического разрыва в потоке котировок, вызванного сбоем аппаратных средств и/или программного обеспечения, при урегулировании спорных ситуаций во внимание принимаются котировки, синхронизированные согласно п. 2.14 данного регламента.

8.9. Если Клиент имел намерение совершить какое-то действие, но не совершил его по какой-либо причине, Дилер не возмещает Клиенту недополученную в результате этого прибыль или понесенные в результате этого убытки.

8.10. Дилер не возмещает Клиенту косвенный, непрямой или другой нематериальный ущерб.

8.11. Отдел по рассмотрению жалоб и споров рассматривает претензию Клиента и выносит решение по спорной ситуации в кратчайшие сроки. Подтверждением получения претензии является направляемое в адрес Клиента письмо, формируемое автоматической системой обработки почты. Максимально возможный срок рассмотрения претензии — пять рабочих дней с момента ее получения.

8.12. Дилер осуществляет урегулирование спорной ситуации в соответствии с п. 8.8, 8.9, 8.10 непосредственно после принятия решения, но не позже одного рабочего дня с момента принятия решения по спорной ситуации.

8.13. В особых случаях Дилер имеет право самостоятельно выбрать вариант решения спорной ситуации.

Отказ в рассмотрении претензии

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

8.15. Не принимаются претензии по торговым операциям и исполнению ордеров, основанные на расхождении графика по контракту на разницу в торговой платформе с графиком базисного актива, лежащего в основе контракта на разницу.

8.16. Не принимаются претензии по времени исполнения ордера, если были соблюдены условия п. 5.22, вне зависимости от промежутка времени, потребовавшегося дилеру на исполнение ордера, и вне зависимости от времени, когда запись об исполнении ордера появилась в лог-файле сервера.

8.17. Не принимаются претензии на аннулирование финансовых результатов торговых операций, которые были совершены Клиентом на дополнительную маржу, образовавшуюся на торговом счете в результате совершения прибыльной сделки

(впоследствии отмененной Дилером) по нерыночной котировке или по котировке, полученной им вследствие явной ошибки дилера.

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

(*) В лог-файле клиентского терминала не фиксируются результаты каждого этапа обработки клиентского распоряжения.

ё