



Trade Powered by Intelligence.

Khoản Kinh doanh

được quản lý bởi
Cơ quan Quản lý Hành vi Ngành Tài chính Nam Phi (FSCA), với Giấy phép số 54722

Được quản lý bởi:
Cơ quan Quản lý Hành vi Ngành Tài chính Nam Phi
(Financial Sector Conduct Authority – FSCA)

support@opheleo.com

www.opheleo.com

1. ĐIỀU KHOẢN KINH DOANH

- 1.1. OPHELEO HOLDINGS (PTY) LTD (“Công ty”, “chúng tôi”, “của chúng tôi”, “chúng tôi sở hữu”, v.v. tùy ngữ cảnh), có trụ sở chính tại **1 Hood Avenue, Rosebank, Johannesburg, Gauteng, 2196, Nam Phi**, được cấp phép và quản lý bởi **Financial Sector Conduct Authority of South Africa (FSCA)**, với giấy phép FSP số **54722**. Công ty được phép cung cấp các dịch vụ đầu tư được quy định trong Điều khoản Kinh doanh này (sau đây gọi là “Thỏa thuận”).
- 1.2. Tên thương mại OPHELEO HOLDINGS (PTY) LTD và tên miền thuộc quyền sở hữu của Công ty. Công ty cũng có thể đăng ký và vận hành các website khác chủ yếu cho mục đích tiếp thị và quảng bá bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau ngoài tiếng Anh.
- 1.3. “Bạn”, “của bạn” được hiểu là Khách hàng.
- 1.4. Khách hàng xác nhận và hiểu rằng ngôn ngữ chính thức của Công ty là tiếng Anh, và cần tham khảo tài liệu pháp lý trên website chính thức để biết đầy đủ thông tin và công bố liên quan đến hoạt động của Công ty.
- 1.5. Chúng tôi có thể cung cấp tài liệu bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh; tuy nhiên, Công ty có quyền giao tiếp bằng tiếng Anh. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa bản tiếng Anh và bản dịch khác, bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.

Mối quan hệ giữa Khách hàng và Công ty được điều chỉnh bởi Thỏa thuận này và các sửa đổi theo thời gian.

Khách hàng đồng ý rằng:

- Việc nộp hồ sơ mở tài khoản hoặc nhấn nút chấp nhận đồng nghĩa với việc ký kết hợp đồng ràng buộc pháp lý.
- Nếu muốn hợp đồng có chữ ký, khách hàng phải in và gửi 2 bản cho Công ty để ký và đóng dấu.

- 1.6 Khách hàng cần đọc kỹ toàn bộ tài liệu trước khi mở tài khoản và sử dụng nền tảng giao dịch. Nếu không hiểu, khách hàng nên liên hệ Công ty hoặc tham khảo tư vấn độc lập.
- 1.7 Việc chấp nhận Thỏa thuận này tạo ra một hợp đồng pháp lý ràng buộc. Hợp đồng có hiệu lực khi khách hàng nhận được email chứa số tài khoản giao dịch. Nếu không đồng ý với điều khoản, khách hàng không được sử dụng nền tảng giao dịch.

2. Định nghĩa thuật ngữ

“Access Codes” (Mã truy cập) Mã đăng nhập, mật khẩu, số tài khoản và các thông tin cần thiết để truy cập nền tảng giao dịch hoặc cổng khách hàng.

“Account Balance” (Số dư tài khoản) Số tiền hiện có trong tài khoản, không bao gồm lãi/lỗ của các vị thế đang mở.

“Account Opening Application Form” Đơn đăng ký mở tài khoản được khách hàng điền online hoặc bản giấy để sử dụng dịch vụ.

“Agent” (Đại lý) Người được ủy quyền thay mặt người khác thiết lập quan hệ pháp lý với bên thứ ba.

“Agreement” (Thỏa thuận) Hợp đồng hiện tại cùng các tài liệu bổ sung, có thể được sửa đổi theo thời gian.

“Affiliate / Affiliated company” Công ty hoặc đơn vị có quan hệ kiểm soát hoặc cùng chịu sự kiểm soát trong cùng một tập đoàn.

“AML & KYC legislation” (Chống rửa tiền & xác minh khách hàng)

Bao gồm các luật và quy định như:

- FIAMLA 2002
- FIAML Regulations 2018

- Luật chống tài trợ khủng bố và rửa tiền Mauritius 2019–2020
- Các nghị quyết của Liên Hợp Quốc
- Khuyến nghị FATF
- Các luật và hướng dẫn liên quan tại Nam Phi
- Các quy định AML/CFT cập nhật

“Applicable Regulation” Tất cả luật, quy định và yêu cầu của cơ quan quản lý hoặc sàn giao dịch có liên quan.

“Ask / Bid”

- Ask: giá mua
- Bid: giá bán

“Business Day”

Ngày làm việc ngân hàng (không bao gồm Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày lễ tại Nam Phi).

“CFD (Contracts for Difference)”

Sản phẩm phái sinh phản ánh chênh lệch giá giữa lúc mở và đóng vị thế của tài sản cơ sở.

“Client”

Khách hàng sử dụng dịch vụ của Công ty.

“Client Account” Tài khoản giao dịch được mở bởi Công ty cho khách hàng.

“Client Money” Tiền của khách hàng do Công ty nắm giữ và phải tuân theo quy định bảo vệ tài sản khách hàng.

“Contracts Specifications” Thông tin giao dịch như phí, spread, margin, swap, kích thước lot được công bố trên nền tảng.

“Corporate Actions”

Các hành động của công ty phát hành chứng khoán như:

- chia tách cổ phiếu
- chia cổ tức
- sáp nhập
- phát hành quyền mua

“Currency Pair” Cặp tiền tệ thể hiện tỷ giá giữa hai đồng tiền (ví dụ EUR/USD).

“Electronic Trading Platform” Nền tảng giao dịch điện tử (MetaTrader, web platform, mobile app...).

“Equity” Tổng số dư tài khoản + lãi/lỗ chưa thực hiện của các vị thế mở.

“Exchange” Sàn giao dịch, hệ thống thanh toán hoặc tổ chức thị trường tài chính.

“Expert Advisor (EA)” Hệ thống giao dịch tự động trên nền tảng điện tử.

“Leverage” Đòn bẩy tài chính (ví dụ 1:50 nghĩa là bạn giao dịch lớn hơn vốn ký quỹ 50 lần).

“Lot / Lot Size” Đơn vị khối lượng giao dịch trong CFD.

“Margin / Margin Call”

- Margin: tiền ký quỹ cần để mở vị thế
- Margin Call: cảnh báo thiếu ký quỹ

“Manifest Error” Lỗi báo giá rõ ràng do sai sót kỹ thuật hoặc dữ liệu thị trường.

“Free Margin” Số tiền có thể dùng để mở lệnh mới (Equity – Margin).

“FSCA” có nghĩa là **Financial Sector Conduct Authority of South Africa**;

“Initial Margin” có nghĩa là khoản ký quỹ mà Công ty yêu cầu để mở một vị thế. Chi tiết cho từng Công cụ tài chính được cung cấp trong phần Phí và thông số kỹ thuật trên website của Công ty;

“Instrument” có nghĩa là bất kỳ Cặp tiền tệ, Kim loại quý, Hàng hóa, Chi số, Cổ phiếu, v.v.

“Introducing Broker” có nghĩa là bất kỳ tổ chức tài chính, cố vấn hoặc cá nhân/tổ chức hợp pháp nào nhận thù lao từ Công ty và/hoặc Khách hàng khi giới thiệu Khách hàng đến Công ty;

“Investment advice” có nghĩa là việc đưa ra khuyến nghị cá nhân cho khách hàng, theo yêu cầu hoặc do Công ty chủ động, liên quan đến một hoặc nhiều giao dịch đối với công cụ tài chính;

“Investment Services” có nghĩa là các dịch vụ mà Công ty cung cấp cho Khách hàng như được mô tả trong đoạn 5.1 của thỏa thuận này;

“Leverage” có nghĩa là tỷ lệ giữa quy mô giao dịch và ký quỹ ban đầu. Tỷ lệ 1:50 có nghĩa là để mở một vị thế, ký quỹ ban đầu nhỏ hơn 50 lần so với quy mô giao dịch;

“Lot” có nghĩa là đơn vị đo khối lượng giao dịch được quy định cho từng tài sản cơ sở của CFD như được công bố trên website của Công ty;

“Lot Size” có nghĩa là số lượng tài sản cơ sở trong một Lot của CFD;

“Manifest Error” có nghĩa là lỗi báo giá rõ ràng hoặc hiển nhiên của Công ty, hoặc của bất kỳ thị trường, nhà cung cấp thanh khoản hoặc nguồn giá chính thức nào mà Công ty dựa vào trong quá trình thực hiện giao dịch, xét theo điều kiện thị trường tại thời điểm đặt lệnh do Công ty xác định hợp lý. Khi xác định một tình huống có phải là “Manifest Error” hay không, Công ty có thể xem xét mọi thông tin có sẵn, bao gồm điều kiện thị trường liên quan và bất kỳ sai sót hoặc thiếu rõ ràng nào của nguồn thông tin. Công ty sẽ hành xử công bằng với Khách hàng, tuy nhiên việc Khách hàng đã tham gia giao dịch hoặc chịu/ có thể chịu tổn thất sẽ không được xem là yếu tố quyết định khi xác định có tồn tại “Manifest Error” hay không.

“Margin” có nghĩa là khoản tiền ký quỹ cần thiết mà Khách hàng phải có để mở vị thế, được xác định theo Phí và thông số kỹ thuật trên website của Công ty;

“Margin Call” có nghĩa là tình huống khi Công ty thông báo rằng Khách hàng không đủ ký quỹ để đặt lệnh hoặc duy trì các vị thế mở;

“Margin Cover” có nghĩa là phần ký quỹ còn lại có thể sử dụng cho giao dịch ký quỹ (và tiếp tục giao dịch) trong tài khoản của Khách hàng;

“Margin Level” có nghĩa là tỷ lệ phần trăm giữa Equity và Margin. Công thức tính là $(\text{Equity} / \text{Margin}) * 100\%$ và dùng để xác định tình trạng tài khoản của Khách hàng;

“Margin requirement” có nghĩa là số tiền hoặc tài sản cần thiết để duy trì các vị thế đang mở của Khách hàng;

“Market maker” có nghĩa là cá nhân hoặc tổ chức hoạt động liên tục trên thị trường tài chính, sẵn sàng giao dịch bằng tài khoản tự doanh bằng cách mua và bán công cụ tài chính với mức giá do chính họ xác định;

“Multilateral trading facility or MTF” có nghĩa là hệ thống đa phương do công ty đầu tư hoặc nhà điều hành thị trường vận hành, kết nối nhiều bên mua và bán trong hệ thống theo quy tắc không tùy ý, dẫn đến việc hình thành hợp đồng;

“Online Trading Facility” có nghĩa là website của Công ty, nền tảng giao dịch, ứng dụng di động và nói chung tất cả phương tiện điện tử được sử dụng để cung cấp dịch vụ giao dịch, dịch vụ đầu tư và/hoặc liên lạc giữa Công ty và Khách hàng;

“Open Position” có nghĩa là bất kỳ vị thế nào chưa được đóng. Ví dụ một vị thế mua chưa được bù bởi vị thế bán ngược lại và ngược lại;

“Organised trading facility” hoặc “OTF” có nghĩa là hệ thống đa phương không phải là thị trường được quản lý hoặc MTF, nơi nhiều bên thứ ba mua và bán các công cụ tài chính tương tác với nhau theo cách dẫn đến hình thành hợp đồng;

“Order” có nghĩa là yêu cầu thực hiện giao dịch;

“Outsourcing” có nghĩa là thỏa thuận giữa Công ty và nhà cung cấp dịch vụ để nhà cung cấp thực hiện một quy trình, dịch vụ hoặc hoạt động mà Công ty lẽ ra tự thực hiện;

“Pending Order” có nghĩa là lệnh Buy Limit, Buy Stop, Sell Limit và Sell Stop;

“Positions” có nghĩa là các giao dịch đang mở;

“Power of Attorney” có nghĩa là quyền ủy quyền cho bên thứ ba thay mặt Khách hàng thực hiện tất cả các quan hệ giao dịch với Công ty;

“Prohibited Software” có nghĩa là bất kỳ phần mềm nào mang lại lợi thế không công bằng cho nhà giao dịch; bao gồm nhưng không giới hạn ở các phần mềm khai thác độ trễ giá hoặc các thuật toán nhằm lợi dụng chênh lệch giá, cơ hội arbitrage trên nền tảng giao dịch của Công ty;

“Quote” có nghĩa là giá Bid và Ask mà tại đó một công cụ tài chính có thể được mua và bán;

“Regulated market or organized market” có nghĩa là hệ thống đa phương do đơn vị vận hành thị trường quản lý, nơi nhiều bên mua và bán tương tác theo quy tắc không tùy ý dẫn đến hình

thành hợp đồng, đối với các công cụ tài chính được phép giao dịch theo quy định của thị trường đó;

“Scalping” có nghĩa là việc mở và đóng vị thế trong vòng vài giây. Công ty áp dụng yêu cầu thời gian tối thiểu 120 giây giữa việc mở và đóng giao dịch;

“Services” có nghĩa là các dịch vụ mà Công ty cung cấp cho Khách hàng như được mô tả trong đoạn 5.1 và 5.3 của thỏa thuận này;

“Settlement Agent” có nghĩa là bên tham gia vào việc hoàn tất giao dịch giữa người mua và người bán thông qua việc chuyển giao chứng khoán và thanh toán tiền;

“Slippage” có nghĩa là chênh lệch giữa giá yêu cầu của giao dịch CFD và giá khớp lệnh thực tế. Trượt giá thường xảy ra trong giai đoạn biến động mạnh hoặc khi lệnh lớn không đủ thanh khoản tại mức giá mong muốn;

“Spread” có nghĩa là chênh lệch giữa giá mua (Ask) và giá bán (Bid) của công cụ tài chính tại cùng một thời điểm;

“Stop-out” hoặc “Stop-out level” có nghĩa là việc đóng cưỡng bức vị thế khi tỷ lệ equity/margin giảm dưới mức quy định để tránh số dư âm;

“Swap” có nghĩa là khoản phí hoặc lợi nhuận được cộng/trừ khi khách hàng giữ vị thế qua đêm, bao gồm cả ngày không làm việc; (chuyển vị thế sang ngày tiếp theo);

“Systematic internaliser” có nghĩa là một công ty đầu tư giao dịch bằng tài khoản tự doanh một cách thường xuyên, có hệ thống và đáng kể khi thực hiện lệnh khách hàng ngoài các thị trường được quản lý;

“Take Profit” có nghĩa là lệnh được gắn vào giao dịch nhằm chốt lợi nhuận;

“Trading Account(s)” có nghĩa là tài khoản cá nhân đặc biệt có số hiệu duy nhất do Công ty mở cho Khách hàng để ghi nhận giao dịch, tiền gửi và các hoạt động liên quan;

“Transaction” có nghĩa là bất kỳ giao dịch nào được thực hiện trong tài khoản khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: mua bán công cụ tài chính, nạp/rút tiền, mở/đóng lệnh;

“Type of orders” có nghĩa là các loại lệnh sau:

Limit Orders: là lệnh mua hoặc bán tại một mức giá xác định hoặc tốt hơn. Khi thị trường đạt mức giá này, lệnh sẽ được kích hoạt và thực hiện tại mức giá đó hoặc tốt hơn.

Market Order (“Instant Order”): là lệnh mua hoặc bán tại giá thị trường hiện tại khi đặt lệnh. Khách hàng có thể gắn Stop Loss và Take Profit tùy khả năng của hệ thống.

Pending Order: là lệnh mua hoặc bán khi giá đạt mức xác định trong tương lai. Bao gồm Buy Limit, Buy Stop, Sell Limit và Sell Stop. Có thể gắn Stop Loss và Take Profit tùy hệ thống.

Khách hàng có thể sửa lệnh trước khi khớp, nhưng không thể thay đổi hoặc xóa Stop Loss/Take Profit khi giá đã chạm mức kích hoạt.

- Buy Stop: lệnh mua tại mức giá cao hơn giá thị trường hiện tại; thường dùng khi kỳ vọng giá sẽ tiếp tục tăng.
- Sell Stop: lệnh bán tại mức giá thấp hơn giá thị trường hiện tại; thường dùng khi kỳ vọng giá sẽ tiếp tục giảm.
- Buy Limit: lệnh mua tại mức giá thấp hơn giá hiện tại; kỳ vọng giá giảm rồi tăng trở lại.
- Sell Limit: lệnh bán tại mức giá cao hơn giá hiện tại; kỳ vọng giá tăng rồi giảm xuống.

Stop Orders: là lệnh mua hoặc bán khi giá đạt mức stop; khi kích hoạt sẽ trở thành lệnh thị trường.

- Stop Loss: đây là một lệnh có thể được gắn với một vị thế đang mở để đóng vị thế tại một mức giá xác định (“giá stop loss”). Khi thị trường đạt đến “giá stop loss”, lệnh sẽ được kích hoạt và được xử lý như một “lệnh thị trường”. “Stop loss” có thể được sử dụng để giảm thiểu thua lỗ. Lệnh này được dùng để hạn chế thua lỗ khi giá của công cụ tài chính bắt đầu di chuyển theo hướng không có lợi. Nếu giá của công cụ chạm đến mức này, vị thế sẽ được đóng hoàn toàn tự động. Các lệnh như vậy luôn gắn với một vị thế mở hoặc một lệnh chờ. Lệnh chỉ có thể được đặt cùng

với lệnh thị trường hoặc lệnh chờ. Điều kiện lệnh này đối với vị thế mua (long) được kiểm tra bằng giá Bid (lệnh luôn được đặt thấp hơn giá Bid hiện tại), và giá Ask được sử dụng cho vị thế bán (short) (lệnh luôn được đặt cao hơn giá Ask hiện tại).

- Take profit: đây là một lệnh có thể được gắn với một vị thế đang mở để đóng vị thế tại một mức giá xác định (“giá take profit”). Khi thị trường đạt đến “giá take profit”, lệnh sẽ được kích hoạt và được xử lý như một “lệnh giới hạn (limit order)”. “Take profit” có thể được sử dụng để chốt lợi nhuận. Lệnh Take Profit được dùng để thu lợi nhuận khi giá của công cụ tài chính đạt đến một mức nhất định. Việc thực hiện lệnh này dẫn đến việc đóng toàn bộ vị thế. Lệnh này luôn gắn với một vị thế mở hoặc một lệnh chờ. Lệnh chỉ có thể được đặt cùng với lệnh thị trường hoặc lệnh chờ. Điều kiện lệnh này đối với vị thế mua (long) được kiểm tra bằng giá Bid (lệnh luôn được đặt cao hơn giá Bid hiện tại), và giá Ask được sử dụng cho vị thế bán (short) (lệnh luôn được đặt thấp hơn giá Ask hiện tại).

“Tài sản cơ sở (Underlying Asset)” là tài sản cơ sở trong một CFD, có thể là cặp tiền tệ, kim loại, hợp đồng tương lai, hàng hóa, chỉ số, cổ phiếu hoặc bất kỳ tài sản nào khác theo quyết định của Công ty từng thời điểm;

“Thị trường cơ sở (Underlying Market)” là thị trường liên quan nơi tài sản cơ sở của CFD được giao dịch; “Ngày giá trị (Value Date)” là ngày giao nhận vốn;

“Chúng tôi, “Công ty” nghĩa là OPHELEO HOLDINGS (PTY) LTD (sau đây gọi là “Công ty”); “Giờ làm việc” là giờ hoạt động kinh doanh của Công ty được công bố trên website của Công ty từng thời điểm.

3. Phạm vi và Áp dụng

- 3.1 Các từ ở dạng số ít bao gồm cả số nhiều và ngược lại; các từ chỉ cá nhân cũng bao gồm pháp nhân và ngược lại;
- 3.2 Trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác, giống trung tính bao gồm cả giống nam và giống nữ và ngược lại;
- 3.3 Tham chiếu đến bất kỳ thỏa thuận nào (bao gồm nhưng không giới hạn thỏa thuận này) hoặc tài liệu khác được xem là bao gồm các sửa đổi, gia hạn hoặc thay thế của chúng, cũng như mọi thỏa thuận và tài liệu bổ sung;
- 3.4 Thỏa thuận này (và mọi sửa đổi) là không thể thương lượng và thay thế mọi thỏa thuận trước đó giữa Công ty và Khách hàng về cùng nội dung. Mọi hành vi, thiếu sót hoặc tuyên bố (bằng lời hoặc hình thức khác) của Khách hàng hoặc Công ty (bao gồm nhân viên Công ty) không được ưu tiên hơn thỏa thuận này. Trong trường hợp có xung đột giữa thỏa thuận này và luật/quy định liên quan, luật/quy định sẽ được ưu tiên áp dụng.
- 3.5 Thỏa thuận này quy định cơ sở cung cấp Dịch vụ Đầu tư và Công cụ Tài chính. Tùy theo dịch vụ, Công ty sẽ tuân thủ luật pháp, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy tắc hành nghề do FSCA ban hành.
- 3.6 Thỏa thuận này nhằm hỗ trợ Khách hàng đưa ra quyết định có hiểu biết về Công ty, dịch vụ và rủi ro của các công cụ tài chính.
- 3.7 Thỏa thuận này cần được đọc đầy đủ trước khi quyết định mua, nắm giữ hoặc tiếp tục nắm giữ bất kỳ công cụ tài chính nào hoặc sử dụng dịch vụ của Công ty.
- 3.8 Thỏa thuận này điều chỉnh toàn bộ dịch vụ đầu tư và/hoặc dịch vụ hỗ trợ do Công ty cung cấp.
- 3.9 Thỏa thuận này áp dụng cho tất cả Khách hàng.
- 3.10 Thỏa thuận này có thể được bổ sung bởi các điều khoản bổ sung liên quan đến từng dịch vụ hoặc loại giao dịch (“Điều khoản bổ sung”). Nếu có xung đột giữa thỏa thuận này và Điều khoản bổ sung, Điều khoản bổ sung sẽ được ưu tiên áp dụng trong phạm vi xung đột.

4. Thời hạn Thỏa thuận và Quyền Hủy

- 4.1 Thỏa thuận bắt đầu khi chúng tôi thông báo tài khoản của bạn được kích hoạt. Nếu bạn là cá nhân hành động ngoài phạm vi kinh doanh/ngành nghề nghiệp, bạn có 14 ngày để rút khỏi thỏa thuận mà không bị phạt và không cần lý do, với điều kiện nếu có giao dịch phát sinh trong thời gian này thì quyền rút sẽ không còn hiệu lực.
- 4.2 Sau khi ký, Khách hàng sẽ nhận email chứa số tài khoản giao dịch và tài liệu pháp lý hoặc đường link đến các tài liệu trên website, bao gồm:
- o Chính sách xử lý khiếu nại;
 - o Chính sách công bố rủi ro;
 - o Chính sách quyền riêng tư.

Nếu bạn không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào, vui lòng không sử dụng nền tảng và thông báo bằng văn bản ngay lập tức.

- 4.3 Thỏa thuận cùng tài liệu pháp lý có hiệu lực khi Công ty thông báo tài khoản được kích hoạt.
- 4.4 Nếu không bị hủy, thỏa thuận sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi chấm dứt theo mục “Chấm dứt và Vi phạm”.

5. Cung cấp dịch vụ

- 5.1 Công ty hoạt động như một nhà môi giới đầu tư, với vai trò đại diện hoặc chính chủ, bằng cách:
- o Thực hiện trung gian giao dịch chứng khoán cho người khác;
 - o Giao dịch chứng khoán cho chính tài khoản của mình nhằm bán ra công chúng.
- 5.2 Công ty cung cấp dịch vụ cho các công cụ tài chính sau:
- o CFD trên Forex giao ngay, kim loại quý, chỉ số, cổ phiếu hoặc hàng hóa khác;
 - o Hợp đồng quyền chọn, tương lai, hoán đổi, thỏa thuận lãi suất và các công cụ phái sinh khác;
 - o Hợp đồng phái sinh hàng hóa có thể thanh toán bằng tiền mặt.
- 5.3 Các dịch vụ có thể bao gồm giao dịch không được niêm yết trên thị trường chính thức. Khách hàng đồng ý rõ ràng với việc thực hiện các giao dịch như vậy.
- 5.4 Công ty có quyền từ chối cung cấp dịch vụ bất kỳ lúc nào mà không cần giải thích lý do.
- 5.5 Công ty đóng vai trò là đối tác chính và là địa điểm thực thi lệnh duy nhất (thị trường không được quản lý).
- 5.6 Công ty không cung cấp tư vấn đầu tư. Mọi thông tin chỉ mang tính tham khảo và không đảm bảo lợi nhuận. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm đối với quyết định giao dịch của mình.
- 5.7 Công ty không cung cấp tư vấn thuế hoặc pháp lý. Khách hàng tự chịu trách nhiệm nghĩa vụ thuế và pháp lý.
- 5.8 Công ty làm việc với Khách hàng theo:
- i. Thỏa thuận này
 - ii. Tài liệu công bố rủi ro
 - iii. Chính sách quyền riêng tư
 - iv. Các sửa đổi bổ sung
- 5.9 Thỏa thuận áp dụng cho tất cả giao dịch qua:
- i. Nền tảng trực tuyến
 - ii. Phần mềm giao dịch
 - iii. Hệ thống điện tử khác
 - iv. Trực tiếp (nếu có)
 - v. Fax (nếu có)
 - vi. Điện thoại (nếu có)

6. Xung đột lợi ích

- 6.1 Công ty duy trì chính sách quản lý xung đột lợi ích nhằm nhận diện, ngăn ngừa và xử lý xung đột giữa Công ty và Khách hàng.
- 6.2 Nếu không thể tránh xung đột, Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng trước khi thực hiện giao dịch.
- 6.3 Công ty có thể thực hiện giao dịch có xung đột lợi ích nếu được quản lý theo quy định.
- 6.4 Công ty duy trì quy trình nội bộ để kiểm soát xung đột lợi ích.

7. Tiền của khách hàng và bảo vệ

- 7.1 Tiền của khách hàng được giữ trong tài khoản tách biệt với tài khoản của Công ty.
- 7.2 Công ty duy trì hệ thống kế toán và kiểm soát nội bộ.
- 7.3 Tiền khách hàng không được sử dụng cho hoạt động của Công ty, trừ khi được pháp luật cho phép.
- 7.4 Công ty có thể giữ tiền tại các tổ chức tài chính uy tín và gộp tài khoản nếu được phép.
- 7.5 Công ty đảm bảo các tổ chức tài chính có tiêu chuẩn an toàn phù hợp.

8. Nguyên tắc thực hiện lệnh

- 8.1 Công ty thực hiện mọi biện pháp để đạt kết quả tốt nhất cho khách hàng.
- 8.2 Các yếu tố gồm giá, chi phí, tốc độ, khả năng khớp lệnh và điều kiện thị trường.
- 8.3 Công ty có thể đóng vai trò đối tác hoặc nơi thực hiện lệnh.
- 8.4 Chi tiết nằm trong Chính sách thực hiện lệnh tốt nhất.

9. Khiếu nại

- 9.1 Công ty có chính sách xử lý khiếu nại.
- 9.2 Khách hàng có thể gửi khiếu nại bằng văn bản cho bộ phận tuân thủ.
- 9.3 Công ty sẽ xác nhận và xử lý khiếu nại kịp thời.
- 9.4 Nếu không hài lòng, khách hàng có thể liên hệ FAIS Ombud.
- 9.5 Chi tiết tại chính sách khiếu nại của Công ty.

10. Phân loại khách hàng

- 10.1 Khách hàng được phân loại: Retail, Professional hoặc Counterparty.
- 10.2 Phân loại ảnh hưởng mức độ bảo vệ pháp lý.
- 10.3 Công ty có quyền thay đổi phân loại theo quy định.

11. Đánh giá tính phù hợp

- 11.1 Công ty có thể đánh giá mức độ phù hợp của sản phẩm/dịch vụ dựa trên thông tin khách hàng cung cấp.
- 11.2 Đánh giá mức độ phù hợp có thể xem xét kiến thức và kinh nghiệm của Khách hàng trong giao dịch các công cụ tài chính, bao gồm cả các công cụ phái sinh như Hợp đồng Chênh lệch (CFDs).
- 11.3 Khi Công ty xác định rằng một sản phẩm hoặc dịch vụ có thể không phù hợp với Khách hàng, Công ty có thể đưa ra cảnh báo cho Khách hàng trước khi cho phép Khách hàng tiếp tục giao dịch.
- 11.4 Nếu Khách hàng không cung cấp đủ thông tin cho việc đánh giá, Công ty có thể không thể xác định liệu sản phẩm hoặc dịch vụ có phù hợp với Khách hàng hay không.

12. Kinh nghiệm và kiến thức trong lĩnh vực tài chính

- 12.1 Nền tảng giao dịch trực tuyến của chúng tôi chỉ dành cho những Khách hàng có đủ kinh nghiệm và kiến thức về tài chính để đánh giá lợi ích và rủi ro khi thực hiện giao dịch.

12.2 Khách hàng cam kết và đảm bảo rằng:

- a) Khách hàng có đủ kinh nghiệm và kiến thức về tài chính để đánh giá các rủi ro liên quan đến giao dịch công cụ tài chính;
- b) Khách hàng đã đưa ra quyết định độc lập khi tham gia Thỏa thuận này và các giao dịch;
- c) Khách hàng giao dịch với tư cách là chủ sở hữu thực sự và chính chủ;
- d) Khách hàng hiểu các rủi ro liên quan đến giao dịch công cụ tài chính;
- e) Khách hàng có khả năng tài chính để chịu tổn thất toàn bộ số tiền đã ký quỹ để giao dịch;
- f) Khách hàng đã đọc và hiểu Chính sách Công bố Rủi ro được đăng trên website của Công ty.

13. Cảnh báo rủi ro – Xác nhận rủi ro

- 13.1 Ngoại hối (Forex), Hợp đồng Chênh lệch (CFDs) trên Forex giao ngay, kim loại quý giao ngay, hợp đồng tương lai, chỉ số, cổ phiếu, tiền điện tử, quyền chọn, hoán đổi, hợp đồng kỳ hạn và nhiều hàng hóa/công cụ phái sinh khác là các công cụ tài chính có đòn bẩy cao và mang mức độ rủi ro lớn. Khách hàng có thể mất toàn bộ vốn đầu tư. Do đó các sản phẩm này có thể không phù hợp với tất cả nhà đầu tư và Khách hàng cần đảm bảo hiểu rõ rủi ro và nếu cần nên tìm tư vấn độc lập từ chuyên gia.
- 13.2 Ngoài ra, giao dịch Trái phiếu, Cổ phiếu và Chứng khoán có thể dẫn đến việc mất toàn bộ vốn đầu tư. Các sản phẩm này có thể không phù hợp với mọi nhà đầu tư và Khách hàng cần hiểu rõ rủi ro trước khi tham gia.
- 13.3 Công ty sẽ đánh giá mức độ phù hợp của dịch vụ dựa trên thông tin do Khách hàng cung cấp, bao gồm tình hình tài chính, kinh nghiệm đầu tư, mức độ chấp nhận rủi ro và mục tiêu đầu tư. Khách hàng có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nếu có bất kỳ thay đổi nào có thể ảnh hưởng đến đánh giá này và phải đảm bảo thông tin luôn được cập nhật.
- 13.4 Không nên giao dịch hoặc đầu tư vượt quá khả năng tài chính của bạn. Một số sản phẩm tài chính không phù hợp với người thiếu kiến thức hoặc kinh nghiệm. Vì vậy, chúng tôi cung cấp các lựa chọn sản phẩm và dịch vụ phù hợp với từng mức độ hiểu biết. Nếu vẫn muốn mở tài khoản, bạn phải xác nhận rằng bạn đã nhận thức được rủi ro tài chính.
- 13.5 Mọi quan điểm chung được cung cấp cho Khách hàng (bằng lời nói hoặc văn bản) về tình hình kinh tế, thị trường, chiến lược đầu tư hoặc thông tin giao dịch đều không được xem là tư vấn hoặc khuyến nghị từ Công ty. Các thông tin này chỉ mang tính tham khảo và không đảm bảo tính chính xác hoặc đầy đủ. Công ty không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ việc sử dụng thông tin này.
- 13.6 Khi Khách hàng quyết định giao dịch, cần xem xét đầy đủ các rủi ro như rủi ro tín dụng, thị trường, thanh khoản, lãi suất, ngoại hối, rủi ro vận hành, phá sản, giao dịch OTC, rủi ro pháp lý và quy định. Khách hàng cũng cần đọc kỹ Chính sách Công bố Rủi ro và tài liệu liên quan của từng sản phẩm.
- 13.7 Khách hàng hiểu và chấp nhận rằng giá trị đầu tư có thể biến động và thậm chí có thể mất toàn bộ giá trị. Giá trị phụ thuộc vào biến động thị trường nằm ngoài sự kiểm soát của Công ty.
- 13.8 Khách hàng xác nhận rằng:
 - 13.8.1 Hiệu suất trong quá khứ không đảm bảo kết quả tương lai.
 - 13.8.2 Một số công cụ có thể kém thanh khoản.
 - 13.8.3 Biến động tỷ giá có thể ảnh hưởng đến giá trị đầu tư.
 - 13.8.4 Thị trường nước ngoài có thể có rủi ro cao hơn.
 - 13.8.5 Công cụ phái sinh có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc không giao hàng thực.
 - 13.8.6 Giá trị phái sinh phụ thuộc vào tài sản cơ sở.
 - 13.8.7 Khách hàng có thể mất toàn bộ vốn đầu tư.

- 13.8.8 Quyền chọn (warrant) có thể hết giá trị nếu không được thực hiện đúng hạn.
 - 13.8.9 Giá warrant biến động mạnh theo giá cổ phiếu cơ sở.
 - 13.8.10 Không nên đầu tư warrant nếu không chấp nhận mất toàn bộ vốn.
 - 13.8.11 Một số phái sinh có rủi ro giới hạn, một số có rủi ro không giới hạn (ví dụ bán quyền chọn).
 - 13.8.12 Đòn bẩy làm tăng mức độ rủi ro.
 - 13.8.13 Các mô hình quản trị rủi ro có thể không chính xác.
 - 13.8.14 Rủi ro vận hành có thể xảy ra nếu không có kiểm soát nội bộ phù hợp.
 - 13.8.15 Giao dịch OTC có rủi ro đối tác không thực hiện nghĩa vụ.
 - 13.8.16 Rủi ro thanh khoản có thể xảy ra.
 - 13.8.17 CFD tiền điện tử có thể biến động mạnh và gây thua lỗ lớn.
 - 13.8.18 Lỗ có thể vượt quá số tiền ký quỹ.
 - 13.8.19 Khách hàng cần theo dõi tài khoản thường xuyên.
 - 13.8.20 Giá công cụ phụ thuộc thị trường ngoài kiểm soát của Công ty.
 - 13.8.21 Có thể phải nạp thêm tiền ký quỹ đột xuất.
 - 13.8.22 Có thể khó đóng vị thế ngay lập tức.
 - 13.8.23 Biến động tỷ giá ảnh hưởng lợi nhuận/lỗ.
 - 13.8.24 Lệnh cắt lỗ không đảm bảo giới hạn chính xác mức lỗ.
 - 13.8.25 Tiền trong tài khoản tách biệt có thể chịu rủi ro phá sản ngân hàng.
 - 13.8.26 Sự kiện doanh nghiệp có thể ảnh hưởng giao dịch.
 - 13.8.27 Sự kiện chia tách/forc tiền điện tử có thể ảnh hưởng giá trị.
- 13.9 Mức độ rủi ro phụ thuộc vào nhiều yếu tố như loại đầu tư, hồ sơ nhà đầu tư, cách thức giao dịch, thị trường, tình hình tổ chức phát hành, khả năng phá sản, tính phức tạp, giao dịch ký quỹ, hệ thống thanh toán, rủi ro chính trị và rủi ro đối tác.
- 13.10 Do tiền điện tử được giao dịch trên nhiều sàn khác nhau, giá của Công ty có thể khác với các sàn khác. Giá hình thành phụ thuộc vào quy tắc của từng sàn/liquidity provider và có thể thay đổi bất kỳ lúc nào, dẫn đến biến động mạnh.
- 13.11 Trong trường hợp CFD có tài sản cơ sở là tiền điện tử, do đòn bẩy và tính biến động, vị thế và trạng thái tài khoản của bạn có thể thay đổi rất nhanh. Bạn có trách nhiệm theo dõi tài khoản, mức ký quỹ (margin level) và lãi/lỗ của mình mọi lúc, và thực hiện các hành động cần thiết để bảo vệ vốn chủ sở hữu.
- 13.12 Khách hàng thừa nhận rằng các lệnh hoặc chiến lược giảm rủi ro như “Stop Loss” hoặc “Stop Limit”, được thiết kế để giới hạn thua lỗ ở một mức nhất định, có thể không phải lúc nào cũng được thực hiện do điều kiện thị trường bất thường hoặc hạn chế kỹ thuật. Các chiến lược sử dụng kết hợp nhiều vị thế có thể có rủi ro tương đương hoặc thậm chí cao hơn so với các vị thế “Long” hoặc “Short” đơn lẻ.
- 13.13 Trong điều kiện thị trường bất thường, CFD có thể biến động nhanh để phản ánh các sự kiện không thể lường trước, nằm ngoài tầm kiểm soát của cả Công ty và Khách hàng. Do đó, Công ty có thể không thực hiện được lệnh của Khách hàng tại mức giá đã báo và lệnh “stop loss” không đảm bảo giới hạn được mức thua lỗ. Điều này có thể xảy ra, ví dụ, trong các trường hợp sau:
- 13.13.1 Trong thời điểm mở cửa thị trường;
 - 13.13.2 Trong thời gian công bố tin tức;
 - 13.13.3 Trong thị trường biến động mạnh khi giá có thể tăng hoặc giảm đáng kể và lệch xa mức giá đã báo; và/hoặc
 - 13.13.4 Khi có biến động giá nhanh, nếu giá tăng hoặc giảm trong một phiên giao dịch đến mức theo quy định của sàn liên quan, giao dịch bị tạm ngừng hoặc hạn chế;
 - 13.13.5 Khi không đủ thanh khoản để thực hiện khối lượng cụ thể tại mức giá đã báo.

- 13.14 Khách hàng thừa nhận và chấp nhận không điều kiện rằng họ có nguy cơ lớn phát sinh thua lỗ và thiệt hại do việc mua và/hoặc bán bất kỳ công cụ tài chính nào, và xác nhận rằng họ sẵn sàng chịu rủi ro này.
- 13.15 Đoạn trên không cấu thành tư vấn đầu tư dựa trên hoàn cảnh cá nhân của Khách hàng, cũng không phải là khuyến nghị tham gia bất kỳ Dịch vụ nào hoặc đầu tư vào bất kỳ Công cụ tài chính nào. Nếu Khách hàng không rõ ý nghĩa của bất kỳ nội dung cảnh báo nào ở trên, Khách hàng nên tìm tư vấn pháp lý hoặc tài chính độc lập.
- 13.16 Khách hàng thừa nhận và chấp nhận rằng có thể tồn tại các rủi ro khác ngoài những rủi ro được đề cập trong Mục 8 của thỏa thuận này. Khách hàng cũng xác nhận rằng họ đã đọc và hiểu Chính sách Công bố Rủi ro của Công ty, được cung cấp trong quá trình mở tài khoản và có sẵn trên website của Công ty.
- 13.17 Tuyên bố rủi ro: Thông tin dưới đây liên quan đến các rủi ro của giao dịch Ngoại hối OTC, Hàng hóa, Chỉ số và Hợp đồng chênh lệch (CFD) mà bạn cần lưu ý.
- 13.18 Đầu tư rủi ro cao: Trước khi tham gia các giao dịch OTC, bạn nên cân nhắc kỹ mục tiêu đầu tư, mức độ kinh nghiệm và khẩu vị rủi ro của mình. Chúng tôi có nghĩa vụ đánh giá mức độ phù hợp và cảnh báo bạn nếu, dựa trên thông tin bạn cung cấp, sản phẩm không phù hợp với bạn. Quan trọng nhất, không đầu tư số tiền mà bạn không thể mất. Giao dịch OTC có mức độ rủi ro cao, bao gồm nhưng không giới hạn ở đòn bẩy, khả năng tín dụng, hạn chế bảo vệ pháp lý và biến động thị trường có thể ảnh hưởng đáng kể đến giá hoặc thanh khoản của công cụ tài chính.
- 13.19 Trượt giá (Slippage): Có những thời điểm, do biến động hoặc khối lượng giao dịch tăng cao, lệnh có thể bị trượt giá. Trượt giá thường xảy ra trong các sự kiện tin tức quan trọng hoặc khi thanh khoản hạn chế. Biến động thị trường có thể khiến lệnh khó được thực hiện tại giá thị trường đã báo, và trong các trường hợp như vậy, lệnh sẽ được khớp tại mức giá khả dụng tiếp theo.
- 13.20 Thanh khoản: Công ty sẽ nỗ lực hợp lý để cung cấp spread cố định. Tuy nhiên, trong điều kiện thị trường rất hiếm khi thanh khoản giảm, spread có thể bị mở rộng và khối lượng giao dịch có thể thay đổi. Trong thị trường kém thanh khoản, bạn có thể gặp khó khăn khi vào hoặc thoát vị thế tại mức giá mong muốn, bị chậm trễ trong khớp lệnh và nhận mức giá khác biệt đáng kể so với giá yêu cầu.
- 13.21 Đòn bẩy: Giao dịch sản phẩm phái sinh OTC sử dụng đòn bẩy, nghĩa là biến động thị trường sẽ tác động tương ứng đến vốn ký quỹ của bạn. Điều này có thể có lợi hoặc bất lợi. Bạn có thể mất toàn bộ ký quỹ ban đầu và phải nạp thêm tiền để duy trì vị thế. Nếu không đáp ứng yêu cầu ký quỹ, vị thế có thể bị thanh lý và bạn chịu trách nhiệm cho mọi khoản lỗ phát sinh. Do đòn bẩy, tốc độ phát sinh lãi/lỗ có thể rất nhanh; bạn có thể quản lý rủi ro bằng các công cụ như “stop loss” hoặc lệnh giới hạn.
- 13.22 Rủi ro giao dịch Internet: Có các rủi ro liên quan đến hệ thống giao dịch qua Internet, bao gồm nhưng không giới hạn ở lỗi phần cứng, phần mềm và kết nối mạng. Công ty không chịu trách nhiệm đối với sự cố liên lạc hoặc chậm trễ khi giao dịch qua Internet. Công ty áp dụng hệ thống dự phòng và kế hoạch ứng phó để giảm thiểu rủi ro lỗi hệ thống.
- 13.23 Quan điểm thị trường: Bất kỳ ý kiến, tin tức, nghiên cứu, phân tích, giá cả hoặc thông tin nào trên website của Công ty chỉ mang tính bình luận thị trường chung và không cấu thành tư vấn đầu tư. Công ty không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào, bao gồm cả mất lợi nhuận, phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc sử dụng hoặc dựa vào thông tin đó. Nội dung có thể thay đổi mà không cần thông báo trước.
- 13.24 Chi phí rollover: Rollover là việc đóng và mở lại vị thế đồng thời tại một thời điểm nhất định trong ngày để tránh việc thanh toán và giao nhận tài sản. Khi vị thế được đóng và mở lại, phí rollover sẽ được áp dụng. Vui lòng quản lý vị thế phù hợp quanh thời điểm rollover và hiểu tác động của spread mở rộng đối với việc khớp lệnh.

14 Giao dịch điện tử

- 14.1 Công ty cung cấp cho Khách hàng phương tiện (mã truy cập) để thực hiện giao dịch thông qua website internet hoặc phương tiện điện tử khác (Hệ thống điện tử của Công ty). Các giao dịch này tuân theo các điều khoản trong mục này và các thỏa thuận bổ sung khác giữa Công ty và Khách hàng.
- 14.2 Khách hàng có thể sử dụng Hệ thống điện tử của Công ty để: (a) đặt lệnh hoặc gửi chỉ thị; (b) kiểm tra tính sẵn có, giá hoặc giá trị của sản phẩm tài chính; (c) nhận dữ liệu thị trường và thông tin liên quan; (d) nhận xác nhận, số dư tài khoản hoặc thông tin liên quan đến tài khoản/giao dịch.
- 14.3 Khách hàng thừa nhận rằng Công ty có quyền hạn chế quyền truy cập vào Hệ thống điện tử khi cần thiết để đảm bảo hoạt động hệ thống ổn định và bảo vệ lợi ích của khách hàng khác cũng như của Công ty.
- 14.4 Khách hàng chỉ được phép truy cập và giao dịch qua Hệ thống điện tử cho mục đích sử dụng nội bộ của mình, trên cơ sở không độc quyền và không chuyển nhượng.
- 14.5 Khách hàng ủy quyền cho Công ty hành động theo mọi chỉ thị được đưa ra hoặc có vẻ như được đưa ra thông qua mã truy cập của Khách hàng.
- 14.6 Khách hàng chịu trách nhiệm về tính xác thực và chính xác của mọi chỉ thị điện tử gửi đến Công ty.
- 14.7 Tất cả quyền sở hữu trí tuệ (bao gồm nhãn hiệu, tên thương mại) thuộc về Công ty hoặc nhà cung cấp và được sử dụng theo giấy phép. Khách hàng không có quyền đối với các quyền sở hữu trí tuệ này ngoài quyền truy cập và sử dụng dịch vụ. Công ty có quyền thay đổi hoặc thay thế hệ thống bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo. Khách hàng không được sao chép, chuyển nhượng, phân phối hoặc tiết lộ hệ thống hoặc thông tin cho bên thứ ba.
- 14.8 Khách hàng phải bảo vệ quyền sở hữu của Công ty và thông báo ngay nếu phát hiện vi phạm liên quan đến hệ thống.
- 14.9 Thông báo ngay và không được sử dụng.
- 14.10 Khách hàng chỉ được tải nội dung với mục đích sử dụng hợp lệ và phải giữ bí mật nội dung đó. Không được sao chép, phân phối hoặc công bố mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Công ty.
- 14.11 Khách hàng phải đảm bảo không đưa virus, worm hoặc phần mềm độc hại vào hệ thống.
- 14.12 Dữ liệu thị trường có thể thuộc sở hữu của sàn giao dịch hoặc bên thứ ba và việc sử dụng phải tuân thủ các hạn chế liên quan.
- 14.13 Công ty có thể cung cấp khả năng giao dịch qua hệ thống điện tử nhưng không cam kết thực hiện giao dịch theo nội dung hiển thị; có thể thay đổi bất kỳ lúc nào.
- 14.14 Khách hàng thừa nhận rằng giao tiếp điện tử có thể bị trễ hoặc lỗi và không đảm bảo thời gian thực.
- 14.15 Việc sử dụng hệ thống tự động hoặc nhập dữ liệu hàng loạt chỉ được phép khi có sự chấp thuận bằng văn bản.
- 14.16 Nếu sử dụng giao thức tùy chỉnh như FIX API, việc sử dụng phải tuân theo quy tắc riêng của giao thức đó.
- 14.17 Khách hàng chịu trách nhiệm kiểm thử giao diện tùy chỉnh trước khi sử dụng thực tế.
- 14.18 Khách hàng có trách nhiệm bảo mật thông tin truy cập, ID, dữ liệu danh mục, giao dịch và số dư.
- 14.19 Khách hàng chịu trách nhiệm cá nhân đối với mọi lệnh đặt thông qua mã truy cập của mình, bao gồm cả lệnh do người được ủy quyền thực hiện.
- 14.20 Khi bạn mở một giao dịch trên Nền tảng Giao dịch, bạn đang giao dịch CFD, nghĩa là bạn ký kết một hợp đồng với chúng tôi dựa trên chênh lệch giữa giá trị của một Công cụ tài chính được chỉ định trên Nền tảng Giao dịch tại thời điểm mở giao dịch và giá trị của công cụ đó tại thời điểm đóng giao dịch. Bạn xác nhận và đồng ý rằng bạn không có

quyền sở hữu tài sản cơ sở của hợp đồng đó, bao gồm nhưng không giới hạn ở cổ phiếu thực tế.

- 14.21 Công ty có quyền từ chối bất kỳ lệnh nào được gửi đến Công ty bằng bất kỳ phương thức nào khác ngoài Hệ thống điện tử được chỉ định của Công ty.
- 14.22 Khách hàng cam kết thông báo ngay cho Công ty nếu phát hiện mã truy cập Hệ thống điện tử của mình đang bị sử dụng trái phép. Khách hàng thừa nhận rằng Công ty không thể xác định các trường hợp khi một người không phải Khách hàng hoặc đại diện được ủy quyền đăng nhập vào Hệ thống điện tử mà không có sự đồng ý rõ ràng của Khách hàng.
- 14.23 Khách hàng thừa nhận rằng Công ty không chịu trách nhiệm trong trường hợp mã truy cập bị bên thứ ba sử dụng trái phép, trừ khi việc sử dụng trái phép đó là do lỗi của Công ty. Khách hàng được khuyến cáo không sử dụng máy tính công cộng để đăng nhập bằng mã truy cập. Khách hàng phải luôn đăng xuất khỏi Hệ thống điện tử. Khách hàng phải đảm bảo không đưa virus, worm hoặc các phần mềm độc hại tương tự vào hệ thống của Công ty. Khách hàng chịu trách nhiệm cài đặt và sử dụng đúng phần mềm diệt virus mà Công ty có thể yêu cầu.
- 14.24 Công ty không chịu trách nhiệm nếu bên thứ ba truy cập được vào thông tin, bao gồm địa chỉ điện tử, giao tiếp điện tử và dữ liệu cá nhân được truyền giữa Khách hàng và Công ty hoặc bất kỳ bên nào khác thông qua Internet hoặc các phương tiện mạng, điện thoại hoặc phương thức điện tử khác.
- 14.25 Trong phạm vi pháp luật cho phép:
- Công ty loại trừ mọi điều kiện, bảo đảm và cam kết, dù rõ ràng hay ngụ ý, theo luật định hoặc hình thức khác, liên quan đến tình trạng, chất lượng, hiệu suất hoặc tính phù hợp của Hệ thống điện tử;
 - Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, trách nhiệm hoặc chi phí nào (bao gồm tổn thất gián tiếp) phát sinh từ chỉ thị hoặc giao tiếp qua internet;
 - Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về mọi lệnh và tính chính xác của thông tin gửi qua internet bằng mã truy cập;
 - Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào do virus, lỗi hoặc sự cố gây ra cho thiết bị hoặc phần mềm khi truy cập hoặc sử dụng Hệ thống điện tử.
- 14.26 Trừ khi có quy định khác:
- Hệ thống điện tử của Công ty không hướng đến cư dân của bất kỳ quốc gia cụ thể nào và không dành cho việc phân phối hoặc sử dụng tại các khu vực mà việc đó vi phạm luật địa phương;
 - Không có dịch vụ nào được cung cấp tại các quốc gia hoặc khu vực mà việc cung cấp đó vi phạm luật hoặc yêu cầu cấp phép;
 - Công ty không thực hiện hành động nào nhằm cho phép chào bán công khai Công cụ tài chính tại bất kỳ khu vực nào. Đặc biệt, Công ty không phải là nhà môi giới hoặc cố vấn đầu tư đã đăng ký tại Hoa Kỳ và không cung cấp dịch vụ cho cư dân Hoa Kỳ.
- 14.27 Công ty sẽ duy trì Hệ thống điện tử để đảm bảo vận hành hiệu quả. Việc bảo trì, nâng cấp, cập nhật có thể khiến hệ thống tạm thời không khả dụng. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào do gián đoạn hoặc không truy cập được hệ thống.
- 14.28 Công ty có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền truy cập của Khách hàng vào Hệ thống điện tử nếu Khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán, hoặc sử dụng hệ thống gây ảnh hưởng đến Công ty hoặc bên thứ ba, hoặc vi phạm điều khoản sử dụng. Việc sử dụng không phù hợp bao gồm nhưng không giới hạn ở việc sử dụng dữ liệu thị trường trái phép, chia sẻ quyền truy cập, hoặc thực hiện giao dịch đáng ngờ.
- 14.29 Nếu Khách hàng sử dụng phần mềm bên thứ ba như “Expert Advisor” hoặc MetaTrader Hosting, Công ty và nhà cung cấp bên thứ ba không đưa ra bất kỳ bảo đảm nào, dù rõ ràng hay ngụ ý, về tính phù hợp hoặc khả năng thương mại. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào, bao gồm mất vốn, dữ liệu hoặc gián đoạn dịch vụ. Việc sử dụng hoàn toàn do Khách hàng chịu rủi ro. Công ty có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt tài khoản nếu phát hiện việc sử dụng ảnh hưởng đến hệ thống.

14.30 Công ty nỗ lực cung cấp sản phẩm chất lượng cao nhưng không đảm bảo sản phẩm không có lỗi. Phần mềm được cung cấp “nguyên trạng” và Khách hàng tự chịu rủi ro khi sử dụng nền tảng. Công ty không đưa ra bất kỳ bảo đảm nào về hiệu suất hoặc tính phù hợp. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp nào phát sinh từ việc sử dụng hoặc không thể sử dụng phần mềm.

15 Lệnh và chỉ thị của Khách hàng

- 15.1 Khách hàng hiểu và thừa nhận rằng tất cả lệnh được thực hiện giữa Khách hàng và Công ty là giao dịch ngoài thị trường được quản lý (OTC) hoặc MTF.
- 15.2 Khách hàng có thể gửi chỉ thị bằng (a) văn bản có chữ ký hoặc (b) phương tiện điện tử. Công ty có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu chỉ thị không rõ ràng hoặc thiếu thông tin cần thiết.
- 15.3 Chỉ thị phải được gửi trong ngày làm việc và trong giờ làm việc của Công ty. Nếu nhận sau giờ làm việc, sẽ được coi là nhận vào ngày làm việc tiếp theo.
- 15.4 Công ty không bắt buộc thực hiện chỉ thị vi phạm pháp luật hoặc quy định hiện hành và sẽ thông báo cho Khách hàng nếu từ chối thực hiện.
- 15.5 Việc tiếp nhận lệnh không đồng nghĩa với chấp nhận; chỉ được coi là chấp nhận khi lệnh được thực thi.
- 15.6 Công ty có quyền thực hiện lệnh từng phần hoặc gộp lệnh với khách hàng khác. Việc phân bổ sẽ theo tỷ lệ tương ứng trừ khi có thỏa thuận khác.
- 15.7 Khách hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn đối với người gửi lệnh thay mặt mình và không được khiếu nại Công ty về lỗi trong quá trình truyền lệnh.
- 15.8 Khách hàng thừa nhận rủi ro sai sót kỹ thuật, lỗi truyền tải hoặc truy cập trái phép. Công ty không chịu trách nhiệm ngoại trừ trường hợp gian lận, cố ý hoặc sơ suất nghiêm trọng. Khách hàng phải bồi thường cho Công ty mọi thiệt hại phát sinh từ lệnh.
- 15.9 Công ty không chịu trách nhiệm đối với hành vi của bên thứ ba tham gia thực hiện lệnh, trừ khi do lỗi của Công ty.
- 15.10 Lệnh nhận ngoài nền tảng điện tử sẽ được chuyển vào hệ thống và xử lý như lệnh điện tử.
- 15.11 Khách hàng chỉ được gửi các loại lệnh được định nghĩa trong thỏa thuận và phù hợp với nơi thực hiện giao dịch.
- 15.12 Giờ giao dịch phụ thuộc vào từng công cụ tài chính và có thể thay đổi. Khách hàng phải tự kiểm tra thông tin trước khi giao dịch.
- 15.13 Giá hiển thị chỉ mang tính tham khảo; giá thực tế là giá được xác nhận sau khi khớp lệnh. Công ty có quyền sửa hoặc hủy giao dịch nếu giá sai.
- 15.14 Khách hàng tự chịu trách nhiệm với mọi giao dịch và phải kiểm tra thông số sản phẩm trước khi đặt lệnh.
- 15.15 Công ty có quyền thực hiện lệnh dựa trên niềm tin hợp lý rằng lệnh được gửi bởi khách hàng hoặc người được ủy quyền.
- 15.16 Lệnh phải rõ ràng; nếu không, Công ty có thể yêu cầu xác nhận hoặc từ chối thực hiện.
- 15.17 Công ty có quyền ghi âm và lưu trữ mọi liên lạc và sử dụng làm bằng chứng.
- 15.18 Công ty có quyền xác nhận lại lệnh và không chịu trách nhiệm đối với hiểu nhầm hoặc sai sót kỹ thuật.
- 15.19 Khách hàng có thể ủy quyền cho bên thứ ba nhưng phải thông báo bằng văn bản. Công ty có quyền chấp nhận hoặc từ chối đại diện bất kỳ lúc nào.
- 15.20 Khách hàng có thể mở và đóng vị thế thông qua Nền tảng Giao dịch của Công ty và thêm hoặc sửa đổi các lệnh bằng cách đặt “Buy Limit”, “Buy Stop”, “Sell Limit”, “Sell Stop”, “Stop Loss” và/hoặc “Take Profit” đối với bất kỳ Công cụ Tài chính nào do Công ty cung cấp, với điều kiện các loại lệnh này áp dụng cho ‘Địa điểm thực hiện’ liên quan.
- 15.21 Sau khi đã được đưa ra, các chỉ thị chỉ có thể được rút lại hoặc sửa đổi khi có sự đồng ý của Công ty. Công ty chỉ có thể hủy các chỉ thị của Khách hàng nếu Công ty chưa thực

hiện chúng. Nếu sau khi nhận được chỉ thị, Công ty hợp lý cho rằng việc thực hiện trong một khoảng thời gian hợp lý là không khả thi, hoặc cho rằng việc không thực hiện là vì lợi ích tốt nhất của Khách hàng, Công ty có thể trì hoãn việc thực hiện cho đến khi có thể thực hiện một cách hợp lý (hoặc vì lợi ích của Khách hàng), hoặc thông báo cho Khách hàng rằng Công ty từ chối thực hiện các chỉ thị đó.

Bất kỳ loại lệnh nào không có sẵn trên Nền tảng Giao dịch Điện tử sẽ tự động bị từ chối bởi Công ty. Trạng thái của các lệnh luôn được hiển thị trên Nền tảng Giao dịch Điện tử. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ việc chậm trễ hoặc không chính xác trong việc thực hiện chỉ thị của Khách hàng, cũng như việc trì hoãn hoặc từ chối thực hiện.

- 15.22 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, chi phí hoặc nghĩa vụ nào (bao gồm tổn thất gián tiếp) mà Khách hàng phải chịu do việc gửi chỉ thị hoặc bất kỳ thông tin liên lạc nào qua internet hoặc phương tiện điện tử khác. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tất cả các lệnh và tính chính xác của mọi thông tin được gửi qua các phương tiện điện tử bằng tên hoặc mã định danh cá nhân của mình. Công ty không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ hoặc sai sót trong việc truyền tải bất kỳ chỉ thị hoặc thông tin nào, hoặc trong việc thực hiện lệnh do bất kỳ nguyên nhân nào nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Công ty.
- 15.23 Các lệnh của Khách hàng được thực hiện theo giá “BID”/“ASK” do Công ty cung cấp và hiển thị trên Nền tảng Giao dịch Điện tử. Khách hàng đặt lệnh theo mức giá hiển thị trên thiết bị của mình và quá trình thực hiện được bắt đầu. Thông thường, giao dịch sẽ được thực hiện theo mức giá hiển thị. Tuy nhiên, do sự biến động cao của thị trường và kết nối internet giữa thiết bị của Khách hàng và máy chủ, giá yêu cầu có thể thay đổi trong quá trình xác nhận. Trong trường hợp này, Công ty có quyền từ chối mức giá yêu cầu và đưa ra mức giá mới. Khách hàng có thể chấp nhận mức giá mới để thực hiện giao dịch hoặc từ chối, dẫn đến việc hủy giao dịch.
- 15.24 Trong một số điều kiện giao dịch nhất định, việc thực hiện lệnh tại mức giá đã khai báo có thể là không thể. Trong trường hợp này, Công ty có quyền thực hiện lệnh hoặc thay đổi giá mở/đóng vị thế tại mức giá khả dụng đầu tiên. Điều này có thể xảy ra, ví dụ, khi giá biến động nhanh đến mức giao dịch bị tạm ngừng hoặc hạn chế theo quy định của sàn giao dịch liên quan, hoặc trong thời điểm mở cửa thị trường (gap). Do đó, việc đặt lệnh “Stop-Loss” không đảm bảo sẽ giới hạn tổn thất ở mức mong muốn.

Xét đến mức độ biến động của giá và khối lượng, Công ty luôn nỗ lực cung cấp kết quả thực hiện tốt nhất có thể trong điều kiện thị trường hiện hành. Các lệnh của Khách hàng được thực hiện theo giá thị trường khả dụng. Tuy nhiên, trong các giai đoạn biến động mạnh, công bố tin tức, khoảng trống giá hoặc khi tài sản cơ sở bị hạn chế giao dịch, lệnh sẽ được thực hiện tại mức giá khả dụng tiếp theo theo quyết định của Khách hàng.

- 15.25 Trong trường hợp bất khả kháng, tấn công hacker hoặc các hành vi bất hợp pháp khác ảnh hưởng đến Nền tảng Giao dịch, hoặc khi thị trường tài chính bị đình chỉ giao dịch, Công ty có thể đình chỉ, đóng băng hoặc đóng các vị thế của Khách hàng và yêu cầu xem xét lại các giao dịch đã thực hiện.
- 15.26 Khi tham gia thỏa thuận này, Khách hàng xác nhận rằng:

Giờ giao dịch của Công ty có thể khác với giờ giao dịch của Công cụ Tài chính trên các thị trường khác. Công ty có quyền thực hiện bất kỳ hành động nào theo quyết định riêng của mình, bao gồm nhưng không giới hạn việc thực hiện, sửa đổi, mở hoặc đóng vị thế của Khách hàng do biến động giá ngoài giờ giao dịch của Công ty.

- 15.27 Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Công ty là đối tác duy nhất trong giao dịch, và khi thực hiện giao dịch với Khách hàng, Công ty có thể đồng thời giao dịch với khách hàng khác, công ty liên kết hoặc cho tài khoản riêng, tuân theo quy định pháp luật hiện hành.
- 15.28 Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng đồng ý rằng Công ty không có nghĩa vụ thực hiện “best execution” đối với các dịch vụ đầu tư nằm ngoài phạm vi điều chỉnh của quy định liên quan.
- 15.29 Có một số trường hợp mà Công ty không có nghĩa vụ “best execution” (được nêu chi tiết trong Chính sách Best Execution). Ví dụ, khi Khách hàng đưa ra chỉ thị cụ thể và Công ty thực hiện theo đúng chỉ thị đó, Công ty được coi là đã hoàn thành nghĩa vụ trong phạm vi chỉ thị. Lưu ý rằng chỉ thị cụ thể có thể ngăn cản Công ty đạt được kết quả tốt nhất theo chính sách của mình.
- 15.30 Khi thực hiện lệnh thay mặt Khách hàng, Công ty sẽ tuân theo Chính sách Best Execution hiện hành.
- 15.31 Tùy thuộc vào khối lượng lệnh và điều kiện thị trường, Công ty có quyền thực hiện một phần lệnh.
- 15.32 Công ty có quyền điều chỉnh (tăng hoặc giảm) spread của bất kỳ Công cụ Tài chính nào tùy theo điều kiện thị trường và đặc điểm lệnh.
- 15.33 Mức phí Swap có thể thay đổi tùy theo điều kiện thị trường và quyết định của Công ty.
- 15.34 Phí Swap phụ thuộc vào lãi suất và phí của Công ty khi giữ vị thế qua đêm. Công ty có quyền thay đổi mức phí này bất cứ lúc nào. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra thông tin trên website trước khi giao dịch.
- 15.35 Công ty có quyền bật/tắt tài khoản miễn phí swap và điều chỉnh lợi nhuận nếu phát hiện lạm dụng.
- 15.36 Các chiến lược arbitrage (cash and carry) bị xem là lạm dụng và lợi nhuận có thể bị thu hồi.
- 15.37 1 lot tiêu chuẩn là đơn vị đo lường cho mỗi công cụ. Công ty chỉ chấp nhận các kích thước lot theo quy định và có thể thay đổi theo thị trường.
- 15.38 Khách hàng có thể yêu cầu thay đổi đòn bẩy, nhưng Công ty có quyền điều chỉnh mà không cần sự đồng ý trước.
- 15.39 Khách hàng xác nhận đã hiểu và chấp nhận các mức đòn bẩy được công bố.
- 15.40 Các chức năng như “Trailing Stop” hoặc “Expert Advisor” được sử dụng hoàn toàn dưới trách nhiệm của Khách hàng.
- 15.41 Công ty có quyền đóng vị thế khi mức ký quỹ xuống dưới 100% và sẽ tự động đóng khi $\leq 50\%$.
- 15.42 Trong trường hợp xảy ra “Corporate Events”, Công ty có quyền điều chỉnh giá, khối lượng hoặc giá trị giao dịch để phản ánh tác động kinh tế tương đương.

“Sự kiện Doanh nghiệp” (Corporate Events): có nghĩa là bất kỳ sự kiện nào sau đây được công bố bởi tổ chức phát hành tài sản/chứng khoán (danh sách không giới hạn):

- a) Việc chia tách, hợp nhất hoặc phân loại lại cổ phiếu, mua lại hoặc hủy cổ phiếu, hoặc phân phối cổ phiếu thưởng miễn phí cho cổ đông hiện hữu, vốn hóa, chia tách cổ phiếu hoặc gộp cổ phiếu, hoặc các sự kiện tương tự;
- b) Việc phân phối cho các cổ đông hiện hữu của cổ phiếu cơ sở các cổ phiếu bổ sung, vốn cổ phần khác hoặc chứng khoán, trao quyền nhận cổ tức và/hoặc phần thu được từ việc thanh lý tổ chức phát hành theo tỷ lệ tương ứng với các cổ đông nắm giữ cổ phiếu cơ sở, hoặc các chứng khoán, quyền hoặc chứng quyền cho phép nhận hoặc mua cổ phiếu với giá thấp hơn giá thị trường hiện tại;
- c) Bất kỳ sự kiện nào khác liên quan đến cổ phiếu tương tự như các sự kiện nêu trên hoặc có tác động làm pha loãng hoặc tập trung giá trị thị trường của cổ phiếu; hoặc

d) Bất kỳ sự kiện nào tương tự như các sự kiện nêu trên hoặc có tác động làm pha loãng hoặc tập trung giá trị thị trường của bất kỳ chứng khoán/Công cụ Cơ sở nào không phải là cổ phiếu;

e) Bất kỳ sự kiện nào phát sinh từ đề nghị sáp nhập liên quan đến công ty của tài sản/chứng khoán cơ sở;

f) Công bố kết quả kinh doanh.

Công ty không chịu trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về các công bố liên quan đến Sự kiện Doanh nghiệp. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm, không giới hạn, trong việc kiểm tra website của Công ty để cập nhật các điều chỉnh cổ tức (Dividend Adjustments) vào cuối mỗi tuần.

15.43 Nếu bất kỳ tài sản/chứng khoán cơ sở nào của Công cụ Tài chính do Công ty cung cấp chịu rủi ro cụ thể dẫn đến dự báo giảm giá trị, Công ty có quyền hạn chế bán khống hoặc thậm chí rút Công cụ Tài chính đó khỏi Nền tảng giao dịch của Công ty.

15.44 Việc xác định bất kỳ điều chỉnh hoặc sửa đổi nào đối với giá mở/đóng, kích thước, giá trị và/hoặc khối lượng của Giao dịch (và/hoặc mức hoặc kích thước của bất kỳ lệnh nào) sẽ do Công ty toàn quyền quyết định và có giá trị cuối cùng, ràng buộc đối với Khách hàng. Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về bất kỳ điều chỉnh hoặc sửa đổi nào bằng văn bản gửi qua thư, email hoặc thông qua Nền tảng Giao dịch Điện tử trong thời gian hợp lý sớm nhất có thể.

15.45 Trong trường hợp Khách hàng có bất kỳ Vị thế Mở nào vào ngày không hưởng cổ tức (ex-dividend) đối với bất kỳ tài sản/chứng khoán cơ sở nào của Công cụ Tài chính, Công ty có quyền đóng các vị thế đó theo giá cuối cùng của ngày giao dịch trước đó và mở lại khối lượng tương đương của Công cụ Tài chính cơ sở tại mức giá khả dụng đầu tiên trong ngày ex-dividend. Nếu tài khoản của Khách hàng duy trì các vị thế này qua ngày ex-dividend, Công ty có quyền điều chỉnh số dư tài khoản bằng cách ghi có hoặc ghi nợ số tiền tương ứng vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước. Số tiền này phụ thuộc vào quy mô vị thế và mức cổ tức trên mỗi cổ phiếu, và sẽ được hiển thị trong lịch sử giao dịch dưới dạng Điều chỉnh Cổ tức (Dividend Adjustment). Trong các trường hợp này, Công ty có thể không thông báo trước và Khách hàng có trách nhiệm tự theo dõi các tình huống có thể yêu cầu điều chỉnh này. Trong trường hợp Bộ phận Quản lý Rủi ro của Công ty cho rằng Khách hàng cố tình lợi dụng sự kiện cổ phiếu trong một chỉ số giao ngay bước vào ngày ex-dividend, Công ty có quyền áp dụng điều chỉnh cổ tức. Đối với các vị thế bán (short), khoản điều chỉnh cổ tức sẽ bị ghi nợ vào tài khoản của Khách hàng và được tính bằng: Cổ tức chỉ số công bố \times khối lượng vị thế (tính theo lot).

15.46 Trong trường hợp Công ty xác định rằng Khách hàng, dù một lần hay có hệ thống, lợi dụng độ trễ hoặc sai lệch của nguồn giá để giao dịch, Công ty có quyền:

(a) điều chỉnh giá và/hoặc mức chênh lệch (spread) cung cấp cho Khách hàng;

(b) trì hoãn việc xác nhận giá và/hoặc báo lại giá mới;

(c) hạn chế quyền truy cập của Khách hàng vào Nền tảng Giao dịch và/hoặc chỉ cung cấp báo giá thủ công;

(d) thu hồi bất kỳ khoản lợi nhuận nào trước đây từ tài khoản giao dịch của Khách hàng, với điều kiện Công ty có thể chứng minh rằng lợi nhuận đó có được do việc lợi dụng giá;

(e) chấm dứt ngay lập tức quan hệ với Khách hàng bằng thông báo bằng văn bản.

15.47 Bất kỳ việc chuyển đổi tiền tệ nào cần thiết để thực hiện lệnh hoặc giao dịch theo hoặc liên quan đến Thỏa thuận này có thể được Công ty thực hiện theo cách thức và thời điểm mà Công ty cho là phù hợp theo toàn quyền quyết định của mình. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng mình sẽ chịu mọi rủi ro phát sinh từ việc chuyển đổi đó, bao gồm nhưng không giới hạn rủi ro thua lỗ do biến động tỷ giá.

- 15.48 Công ty cung cấp cho Khách hàng возможность mở tài khoản demo thông qua website của mình. Khách hàng được thông báo và hiểu rằng việc thực hiện lệnh trong môi trường demo có thể khác với môi trường của tài khoản thực.
- 15.49 Việc xác định bất kỳ điều chỉnh hoặc sửa đổi nào đối với giá mở/đóng, kích thước, giá trị và/hoặc khối lượng của (các) giao dịch (và/hoặc mức hoặc kích thước của bất kỳ lệnh nào) sẽ do Công ty toàn quyền quyết định và có giá trị cuối cùng, ràng buộc đối với Khách hàng. Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về bất kỳ điều chỉnh hoặc sửa đổi nào thông qua hệ thống thư nội bộ trong thời gian hợp lý sớm nhất có thể.
- 15.50 Mọi giao dịch được thực hiện với chúng tôi không diễn ra trên sàn giao dịch. Thay vào đó, giao dịch được thực hiện ngoài sàn (over-the-counter – “OTC”). Do đó, chúng tôi trực tiếp ký kết hợp đồng với bạn liên quan đến giao dịch của bạn.
- 15.51 Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng mình đã xem xét tất cả các Hành động Doanh nghiệp (Corporate Actions), Sự kiện Doanh nghiệp (Corporate Events) và/hoặc bất kỳ thông báo chính thức nào từ các bên thứ ba hoặc nguồn liên quan khác (ví dụ: sàn giao dịch chứng khoán) trước khi đưa ra bất kỳ quyết định giao dịch nào.

16 Đóng Giao Dịch

- 16.1 Các giao dịch có thể được đóng vào bất kỳ thời điểm nào trong Giờ Báo Giá của Công ty (trừ khi thị trường liên quan bị tạm ngừng hoặc không khả dụng vì bất kỳ lý do nào), trừ khi chúng tôi thông báo khác cho bạn. Chúng tôi có thể chấp nhận đóng các Giao dịch đang mở ngoài Giờ Báo Giá tùy thuộc vào thị trường nhưng không có nghĩa vụ phải làm như vậy.
- 16.2 Bạn phải chủ động đóng một Giao dịch đang mở; việc mở một Giao dịch ngược chiều sẽ không tự động đóng, toàn bộ hoặc một phần, Giao dịch hiện có.
- 16.3 Bạn không bắt buộc phải đóng một Giao dịch trước Ngày Đáo Hạn với điều kiện tài khoản của bạn không bị âm. Tuy nhiên, trong một số trường hợp và theo Thỏa thuận, chúng tôi có quyền hoặc có thể phải đóng Giao dịch của bạn trước Ngày Đáo Hạn mặc dù tài khoản của bạn không bị âm.
- 16.4 Trừ khi điều kiện thị trường quy định khác, tất cả các Giao dịch vẫn còn mở tại Ngày Đáo Hạn sẽ tự động được tất toán theo mức giá liên quan được nêu trong Thông Tin Thị Trường.
- 16.5 Nếu Ngày Đáo Hạn của một Giao dịch không phải là ngày làm việc được công nhận của Thị Trường Cơ Sở liên quan, thì ngày làm việc ngay trước đó sẽ được coi là Ngày Đáo Hạn, trừ khi có quy định khác trong Thông Tin Thị Trường hoặc chúng tôi thông báo khác cho bạn.
- 16.6 Các Giao dịch đang mở sẽ tự động đóng vào Ngày Đáo Hạn của chúng (như được nêu trong Thông Tin Thị Trường) và bất kỳ việc đóng nào sau đó của bạn đối với Giao dịch đó (dù có được chúng tôi chấp nhận nhằm hay không) đều sẽ vô hiệu. Chi tiết về Ngày Đáo Hạn áp dụng cho từng Giao dịch đáo hạn thường có sẵn trong Tài khoản của bạn hoặc có thể được cung cấp theo yêu cầu. Bạn có trách nhiệm tự cập nhật thông tin về Ngày Đáo Hạn của từng Giao dịch.
- 16.7 Vào Ngày Đáo Hạn của một Giao dịch có ngày đáo hạn cụ thể, giá thanh toán sẽ dựa trên giá Bid hoặc Offer đóng cửa của Thị Trường Cơ Sở cộng hoặc trừ spread của chúng tôi tùy thuộc vào loại Giao dịch của bạn (nếu bạn có Giao dịch Mua (Long), giá thanh toán sẽ là giá Bid của tài sản cơ sở tại Ngày Đáo Hạn trừ spread; nếu bạn có Giao dịch Bán (Short), giá thanh toán sẽ là giá Offer của tài sản cơ sở tại Ngày Đáo Hạn cộng spread).
- 16.8 Bạn xác nhận rằng bạn có trách nhiệm tự theo dõi Ngày Đáo Hạn cũng như bất kỳ spread hoặc hoa hồng nào mà chúng tôi có thể áp dụng khi Giao dịch đáo hạn được đóng.
- 16.9 Vào Ngày Đáo Hạn của một Giao dịch có ngày đáo hạn cụ thể trong điều kiện thanh khoản thấp của Thị Trường Cơ Sở, chúng tôi có thể tất toán Giao dịch theo mức giá đạt được khi đóng vị thế phòng hộ (hedge) liên quan trong ngày làm việc cuối cùng của Ngày

Đạo Hạn cộng hoặc trừ spread liên quan, hoặc theo giá Bid/Offer đóng cửa của Thị Trường Cơ Sở cộng hoặc trừ spread.

- 16.10 Trong một số điều kiện thị trường của Thị Trường Cơ Sở, có thể không thể đóng toàn bộ một Giao dịch có quy mô lớn tại một mức giá duy nhất. Khi đó, Giao dịch có thể được đóng theo mức giá phản ánh giá mà chúng tôi có thể thực hiện giao dịch phòng hộ cơ sở liên quan, nhưng chỉ trong giờ giao dịch của Thị Trường Cơ Sở (bất kể Giao dịch được mở trong hay ngoài giờ giao dịch của thị trường cơ sở).
- 16.11 Chúng tôi sẽ coi tất cả các Giao dịch là Mua hoặc Bán mà không xét đến việc hành động đó mở một Giao dịch mới hay đóng (toàn bộ hoặc một phần) Giao dịch hiện có. Bất kỳ tuyên bố nào của bạn liên quan đến việc đóng hay mở Giao dịch đều không ràng buộc chúng tôi. Bạn có trách nhiệm đảm bảo rằng hành động của mình thực sự đóng hoặc mở Giao dịch. Chúng tôi không có nghĩa vụ đảm bảo rằng tuyên bố của bạn sẽ mang lại hiệu quả như bạn mong muốn (ví dụ: nếu bạn nói rằng một lệnh Bán UK 100 “đóng Giao dịch” nhưng thực tế lại mở một Giao dịch mới, thì Giao dịch mới vẫn sẽ được coi là đã được mở).

17 Lỗi Hiển Nhiên (Manifest Error)

- 17.1 Để xác định một lỗi có phải là Lỗi Hiển Nhiên hay không, Công ty sẽ hành động một cách hợp lý và xem xét các thông lệ thị trường liên quan hoặc thông tin như trạng thái của thị trường cơ sở tại thời điểm xảy ra lỗi nghi ngờ, hoặc bất kỳ lỗi liên quan nào, hoặc sự không rõ ràng của nguồn thông tin hoặc tuyên bố mà Công ty dựa vào để báo giá.
- 17.2 Khi xác định một tình huống có phải là Lỗi Hiển Nhiên hay không, chúng tôi sẽ hành xử công bằng với bạn, nhưng việc bạn đã tham gia hoặc không tham gia vào một cam kết tài chính, hợp đồng hoặc Giao dịch tương ứng dựa trên một Lệnh đã đặt với chúng tôi (hoặc việc bạn đã chịu hoặc có thể chịu tổn thất) sẽ không được xem xét trong việc xác định có tồn tại Lỗi Hiển Nhiên hay không.
- 17.3 Công ty có quyền hủy bỏ từ đầu hoặc điều chỉnh hồi tố các điều kiện của bất kỳ Giao dịch nào có chứa hoặc dựa trên lỗi mà Công ty có cơ sở hợp lý để cho là hiển nhiên. Nếu Công ty quyết định điều chỉnh, các điều chỉnh đó sẽ phản ánh các điều kiện mà Công ty cho là hợp lý và công bằng tại thời điểm Giao dịch được thực hiện.
- 17.4 Đối với bất kỳ Lỗi Hiển Nhiên nào, Công ty có thể (nhưng không có nghĩa vụ):
- Điều chỉnh chi tiết của mỗi Giao dịch bị ảnh hưởng để phản ánh các điều khoản chính xác hoặc công bằng mà Công ty xác định hợp lý nếu không có lỗi đó; hoặc
 - Tuyên bố một hoặc tất cả các Giao dịch bị ảnh hưởng là vô hiệu, trong trường hợp đó các Giao dịch đó sẽ được coi như chưa từng được thực hiện.
- 17.5 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào (bao gồm mất lợi nhuận, thu nhập hoặc cơ hội) mà Khách hàng hoặc bất kỳ bên nào khác phải chịu do hoặc liên quan đến bất kỳ Lỗi Hiển Nhiên nào (bao gồm cả lỗi do Công ty) hoặc do quyết định duy trì, điều chỉnh hoặc hủy bỏ bất kỳ Giao dịch bị ảnh hưởng nào, trừ khi lỗi đó phát sinh từ hành vi cố ý vi phạm hoặc gian lận của Công ty theo phán quyết cuối cùng của tòa án có thẩm quyền.
- 17.6 Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, chi phí, khiếu nại, yêu cầu hoặc chi phí nào (bao gồm tổn thất gián tiếp hoặc hệ quả) phát sinh từ hoặc liên quan đến bất kỳ Lỗi Hiển Nhiên nào hoặc quyết định của chúng tôi trong việc duy trì, điều chỉnh hoặc hủy bỏ Giao dịch bị ảnh hưởng, trừ khi lỗi đó phát sinh từ hành vi cố ý vi phạm hoặc gian lận của chúng tôi theo phán quyết cuối cùng của tòa án có thẩm quyền.
- 17.7 Bất kỳ cam kết tài chính nào mà Khách hàng đã thực hiện với Công ty và sau đó bị hủy hoặc điều chỉnh hồi tố theo quy định này sẽ không được xem xét khi xác định có phải là Lỗi Hiển Nhiên hay không.
- 17.8 Trừ khi có bằng chứng về gian lận, hành vi sai trái cố ý hoặc sơ suất nghiêm trọng từ phía Công ty, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, chi phí, khiếu nại, yêu cầu hoặc chi phí nào liên quan đến Lỗi Hiển Nhiên. Tuy nhiên, nếu Lỗi Hiển Nhiên

được xác định và Công ty thực hiện quyền điều chỉnh hồi tố, và Khách hàng đã nhận tiền từ Công ty liên quan đến Giao dịch đó, thì Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả ngay số tiền đó cho Công ty. Ngược lại, nếu theo kết quả điều chỉnh, Công ty nợ tiền Khách hàng thì số tiền đó sẽ được chuyển vào tài khoản Khách hàng kịp thời. Nếu Khách hàng nợ tiền Công ty, Khách hàng phải thanh toán kịp thời.

- 17.9 Trong trường hợp xảy ra Lỗi Hiện Nhiên, Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng trong vòng 5 ngày dương lịch kể từ ngày phát hiện lỗi và sẽ thông báo cách thức xử lý.
- 17.10 Khi xảy ra Lỗi Hiện Nhiên, Công ty có thể áp dụng các biện pháp cần thiết để khắc phục hậu quả, bao gồm việc đóng băng vị thế, đóng các vị thế hoặc tạm ngừng giao dịch của Khách hàng.

18 Kỹ Thuật Giao Dịch Bị Cấm

- 18.1 Khi Công ty xác định rằng Khách hàng, dù là một lần hay có hệ thống, đã lợi dụng việc chậm trễ hoặc sai lệch của nguồn dữ liệu giá để giao dịch, Công ty có quyền:
- (a) điều chỉnh giá và/hoặc spread cung cấp cho Khách hàng;
 - (b) trì hoãn việc xác nhận giá và/hoặc báo lại giá mới;
 - (c) hạn chế quyền truy cập của Khách hàng vào Nền tảng Giao dịch và/hoặc chỉ cung cấp báo giá thủ công;
 - (d) thu hồi bất kỳ khoản lợi nhuận lịch sử nào từ tài khoản giao dịch của Khách hàng, với điều kiện Công ty có thể chứng minh rằng các khoản lợi nhuận đó phát sinh từ việc lạm dụng giá tại bất kỳ thời điểm nào trong suốt mối quan hệ với Khách hàng;
 - (e) chấm dứt ngay lập tức mối quan hệ với Khách hàng bằng thông báo bằng văn bản.
- 18.2 Bạn không được truy cập trái phép hoặc cố gắng truy cập, đảo ngược kỹ thuật (reverse engineer) hoặc bằng cách khác vượt qua bất kỳ biện pháp bảo mật nào mà chúng tôi áp dụng đối với Nền tảng Giao dịch Trực tuyến và/hoặc hệ thống máy tính của chúng tôi. Nếu, theo toàn quyền quyết định của chúng tôi, bạn vi phạm điều khoản này, chúng tôi có quyền thực hiện mọi biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc chặn hoàn toàn quyền truy cập vào Nền tảng, khóa và/hoặc thu hồi Mã Truy Cập và/hoặc chấm dứt Tài khoản của bạn. Trong các trường hợp này, chúng tôi có quyền thu hồi bất kỳ lợi nhuận lịch sử nào phát sinh từ các hoạt động giao dịch bị cấm và có quyền thông báo cho các bên thứ ba có liên quan về hành vi vi phạm của bạn. Chúng tôi đã và sẽ tiếp tục phát triển các công cụ cần thiết để phát hiện truy cập và sử dụng gian lận và/hoặc trái pháp luật. Mọi tranh chấp phát sinh từ các hoạt động này sẽ được chúng tôi giải quyết theo toàn quyền quyết định của mình theo cách công bằng nhất; quyết định đó là cuối cùng và ràng buộc, và sẽ không có thêm trao đổi nào.
- 18.3 Nghiêm cấm sử dụng bất kỳ phần mềm nào mà theo đánh giá của chúng tôi, nhằm mục đích áp dụng phân tích trí tuệ nhân tạo vào Nền tảng Giao dịch và/hoặc hệ thống máy tính của chúng tôi để đạt được lợi thế không công bằng. Nếu chúng tôi xác định việc sử dụng phần mềm như vậy, chúng tôi có quyền thực hiện mọi biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc chặn truy cập, thu hồi Mã Truy Cập và/hoặc chấm dứt Tài khoản. Trong trường hợp này, chúng tôi có quyền tịch thu mọi lợi nhuận và/hoặc doanh thu phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ hoạt động bị cấm và/hoặc áp dụng phí bổ sung. Ngoài ra, chúng tôi có quyền thông báo cho các bên liên quan.

Hơn nữa, nghiêm cấm sử dụng bất kỳ phần mềm nào gây ảnh hưởng tiêu cực nghiêm trọng đến hiệu suất máy chủ của chúng tôi hoặc cản trở việc thực hiện lệnh tốt nhất cho khách hàng. Nếu phát hiện hành vi này, chúng tôi có quyền chặn truy cập, thu hồi Mã Truy Cập hoặc chấm dứt ngay Tài khoản. Sau khi Tài khoản bị chấm dứt, chúng tôi có thể thanh lý tất cả các vị thế còn mở. Bạn sẽ bị cấm mở bất kỳ tài khoản giao dịch mới nào. Nếu do lỗi kỹ thuật hoặc con người mà bạn vẫn mở được tài khoản, chúng tôi có quyền đóng ngay, vô hiệu hóa mọi lợi nhuận/lỗ và hoàn lại số tiền nạp ban đầu (không bao gồm phí nạp/rút).

- 18.4 Bất kỳ dấu hiệu hoặc nghi ngờ nào, theo toàn quyền quyết định của Công ty, về các hành vi như arbitrage (bao gồm lợi nhuận không rủi ro), lạm dụng (bao gồm mô hình giao dịch chỉ nhằm trục lợi tài chính mà không thực sự tham gia thị trường), scalping (yêu cầu tối thiểu 30 giây cho mỗi lệnh và/hoặc giữa các lệnh), hedging nội bộ phối hợp, lạm dụng chính sách “không âm số dư”, gian lận, thao túng thị trường, arbitrage hoàn tiền hoặc bất kỳ hành vi gian dối nào khác sẽ khiến toàn bộ giao dịch, lợi nhuận/lỗ và hoa hồng/chi phí cho IB bị coi là không hợp lệ. Trong các trường hợp này, chúng tôi có quyền đóng hoặc đình chỉ (tạm thời hoặc vĩnh viễn) tất cả tài khoản, vô hiệu hóa kết quả giao dịch và/hoặc thu hồi hoa hồng. Bạn cũng bị cấm mở tài khoản mới. Nếu tài khoản vẫn được mở do lỗi, chúng tôi có quyền đóng ngay và hoàn lại tiền nạp ban đầu (không bao gồm phí).
- 18.5 Không ảnh hưởng đến các điều khoản khác, bạn đồng ý bồi thường và giữ cho chúng tôi, các công ty liên kết và đối tác của chúng tôi không bị thiệt hại trước mọi trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại, chi phí và phí tổn (bao gồm chi phí pháp lý) phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc bạn truy cập hoặc sử dụng Nền tảng một cách gian lận và/hoặc trái pháp luật, trừ khi các thiệt hại đó phát sinh từ lỗi nghiêm trọng, gian lận hoặc hành vi cố ý của chúng tôi.
- 18.6 Khách hàng bị cấm thực hiện giao dịch cân bằng (balance trading) hoặc hedging với broker khác. Nếu Công ty có cơ sở hợp lý để tin rằng Khách hàng tham gia các hoạt động này, Công ty có quyền vô hiệu hóa giao dịch, lợi nhuận, hoa hồng IB và đóng hoặc đình chỉ tài khoản (tạm thời hoặc vĩnh viễn). Khách hàng cũng bị cấm mở tài khoản mới.
- 18.7 Bạn cam kết và đảm bảo rằng bạn sẽ không sử dụng dịch vụ của chúng tôi để quản lý tài khoản giao dịch không thuộc sở hữu của bạn nếu không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Công ty.
- 18.8 Nghiêm cấm “news scalping” mang tính chất tấn công — giao dịch dựa trên biến động giá nhanh sau tin tức nhằm khai thác biến động ngắn hạn. Điều này bao gồm giao dịch tần suất cao, hệ thống tự động hoặc bất kỳ hoạt động nào tạo lợi thế không công bằng trong thời điểm tin tức. Chúng tôi có quyền đóng/đình chỉ tài khoản, vô hiệu hóa kết quả giao dịch và/hoặc thu hồi hoa hồng.

19 Điều chỉnh Giao Dịch

- 19.1 Khách hàng cần nhận thức rằng giao dịch Forex và CFDs có mức độ rủi ro cao. Ký quỹ ban đầu có thể nhỏ so với giá trị giao dịch, do đó giao dịch mang tính đòn bẩy. Biến động nhỏ của thị trường có thể gây ảnh hưởng lớn đến số tiền đã nạp hoặc cần nạp thêm. Điều này có thể có lợi hoặc bất lợi cho Khách hàng.
- 19.2 Công ty có toàn quyền mở rộng spread thả nổi, điều chỉnh đòn bẩy, thay đổi phí rollover và/hoặc tăng yêu cầu ký quỹ mà không cần thông báo trước trong các điều kiện thị trường nhất định, bao gồm nhưng không giới hạn: khi bộ phận giao dịch đóng cửa, trong các sự kiện tin tức quan trọng, do thay đổi thị trường tín dụng, trong thời điểm biến động mạnh hoặc khi Công ty đánh giá rủi ro cao và không thể phòng ngừa. Trong các trường hợp này, Khách hàng đồng ý bồi thường cho Công ty đối với mọi tổn thất phát sinh từ việc thay đổi spread và đòn bẩy.

20 Từ chối thực hiện lệnh

- 20.1 Công ty có quyền, vào bất kỳ thời điểm nào trong quan hệ với Khách hàng và theo toàn quyền quyết định của mình, từ chối cung cấp bất kỳ dịch vụ đầu tư hoặc dịch vụ phụ trợ nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc thực hiện lệnh giao dịch đối với các Công cụ Tài chính, mà không cần thông báo và/hoặc giải thích cho Khách hàng. Các trường hợp Công ty có thể thực hiện quyền này bao gồm (danh sách không đầy đủ):

- i. Nếu Khách hàng không có đủ tiền trong tài khoản giao dịch tại Công ty để thực hiện

- giao dịch hoặc trong trường hợp lệnh bán, nếu không có đủ Công cụ Tài chính đứng tên Khách hàng để chuyển nhượng;
- ii. Khi Công ty cho rằng lệnh giao dịch ảnh hưởng đến hoạt động tron tru hoặc độ tin cậy của Nền tảng Giao dịch;
 - iii. Khi Công ty cho rằng lệnh nhằm mục đích thao túng thị trường của Công cụ Tài chính cụ thể;
 - iv. Khi Công ty cho rằng lệnh phát sinh từ việc sử dụng thông tin nội bộ (insider trading);
 - v. Khi Công ty cho rằng lệnh nhằm hợp pháp hóa nguồn tiền từ hoạt động bất hợp pháp (rửa tiền);
 - vi. Khi Công ty cho rằng việc thực hiện lệnh có thể ảnh hưởng đến uy tín hoặc hoạt động bình thường của thị trường;
 - vii. Nếu Khách hàng chưa hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ với Công ty theo Hợp đồng này;
 - viii. Có cơ sở hợp lý cho rằng lệnh không được chính Khách hàng đưa ra;
 - ix. Xảy ra sự kiện vi phạm (event of default);
 - x. Sự cố kỹ thuật của bất kỳ hệ thống nào dùng để giao dịch;
 - xi. Thiếu thanh khoản trên thị trường của công cụ giao dịch;
 - xii. Thay đổi điều kiện thị trường liên quan đến giao dịch ký quỹ hoặc thị trường tài chính nói chung;
 - xiii. Tin tức kinh tế có thể ảnh hưởng tiêu cực đến giao dịch ký quỹ;
 - xiv. Thay đổi tình trạng tín dụng của Khách hàng;
 - xv. Mức độ rủi ro tập trung cao vào một cặp tiền hoặc công cụ;
 - xvi. Thay đổi hành vi giao dịch của Khách hàng khiến Công ty phải quản trị rủi ro;
 - xvii. Lệnh được đặt ngoài giờ giao dịch;
 - xviii. Khối lượng giao dịch vượt quá tối đa hoặc thấp hơn mức tối thiểu;
 - xix. Giá của Công ty biến động vượt quá giới hạn sai lệch giá (price tolerance);
 - xx. Tài sản ký quỹ không đủ để thực hiện giao dịch;
 - xxi. Giao dịch làm vượt mức ký quỹ tối đa;
 - xxii. Giá hoặc giao dịch phát sinh từ lỗi hiển thị rõ ràng (manifest error);
 - xxiii. Sự kiện ngoài tầm kiểm soát hoặc gián đoạn thị trường;
 - xxiv. Trường hợp bất khả kháng (force majeure);
 - xxv. Khoản tiền Khách hàng nợ chưa được thanh toán;
 - xxvi. Công ty cho rằng giao dịch vi phạm thỏa thuận hoặc quy định pháp luật hiện hành.

20.2 Công ty có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) từ chối chấp nhận lệnh từ Người đại diện được ủy quyền trong các trường hợp sau (không giới hạn):

- i. Có nghi ngờ hợp lý rằng người đại diện không được phép hoặc không được ủy quyền hợp pháp;
- ii. Xảy ra sự kiện vi phạm;
- iii. Để tuân thủ quy định thị trường, pháp luật hoặc quy định áp dụng;
- iv. Để bảo vệ lợi ích của Khách hàng.

20.3 Nếu Công ty đã chấp nhận giao dịch trước khi nhận biết các sự kiện tại điều 15.1 hoặc 15.2, Công ty có quyền theo quyết định riêng coi giao dịch là vô hiệu hoặc đóng vị thế mở theo giá thị trường tại thời điểm đóng. Nếu Công ty giữ vị thế, Khách hàng vẫn chịu trách nhiệm toàn bộ giá trị giao dịch khi đóng.

20.4 Công ty có quyền từ chối thực hiện lệnh chờ hoặc điều chỉnh giá mở/đóng trong trường hợp xảy ra lỗi kỹ thuật hoặc lỗi khác.

20.5 Khách hàng đồng ý rằng việc từ chối thực hiện lệnh không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ khác của Khách hàng đối với Công ty hoặc quyền của Công ty đối với Khách hàng hoặc tài sản của Khách hàng.

21 Hạn chế đối với Người sử dụng

21.1 Không ảnh hưởng đến quyền từ chối cung cấp dịch vụ của Công ty, nền tảng không dành cho:

- a) người dưới 18 tuổi hoặc không đủ năng lực hành vi dân sự;
- b) người cư trú tại quốc gia mà việc sử dụng dịch vụ này vi phạm pháp luật, quy định hoặc tôn giáo địa phương; Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ luật pháp địa phương;
- c) người thuộc diện “US Reportable Person” theo FATCA.

21.2 Website và/hoặc nền tảng của Công ty không cấu thành và không được sử dụng như một lời chào mời tại các khu vực pháp lý mà Công ty không được cấp phép. Việc truy cập hoặc sử dụng nền tảng có thể bị hạn chế tại một số khu vực pháp lý và Khách hàng phải tuân thủ các hạn chế này.

22 Cổ tức, phân phối và các quyền khác

22.1 Công ty chịu trách nhiệm yêu cầu và nhận cổ tức, lãi và các khoản thu nhập khác (“Thu nhập”). Thu nhập có thể bị khấu trừ thuế tại nguồn hoặc các khoản tương tự. Công ty hoặc bên lưu ký có quyền khấu trừ thuế theo yêu cầu pháp luật. Khách hàng phải hoàn trả cho Công ty các chi phí phát sinh liên quan đến việc khấu trừ này. Việc hoàn thuế (nếu có) thuộc trách nhiệm của Khách hàng, không thuộc trách nhiệm Công ty.

22.2 Thu nhập phát sinh từ Công cụ Tài chính của Khách hàng và được Công ty nhận sẽ được ghi có vào tài khoản Khách hàng, trừ khi có chỉ dẫn khác bằng văn bản. Việc chuyển tiền cho Khách hàng được thực hiện theo rủi ro và chi phí của Khách hàng.

22.3 Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về các sự kiện doanh nghiệp (corporate actions) như phát hành thêm, chào mua, tái cấu trúc vốn, quyền chuyển đổi hoặc đăng ký mua lại, trong thời gian hợp lý sau khi nhận thông tin. Công ty không thực hiện quyền biểu quyết nếu không có chỉ dẫn từ Khách hàng.

22.4 Để Khách hàng tham gia họp cổ đông, Công ty có quyền cung cấp thông tin về việc Khách hàng nắm giữ chứng khoán cho tổ chức phát hành hoặc đơn vị lưu ký mà không cần thêm sự đồng ý.

22.5 Để Khách hàng thực hiện quyền của mình, Công ty có thể cung cấp thông tin liên quan, bao gồm cả việc công bố trên website. Theo yêu cầu, Công ty có thể cấp giấy ủy quyền để Khách hàng tham gia đại hội cổ đông. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi các sự kiện doanh nghiệp liên quan đến khoản đầu tư của mình.

22.6 Khách hàng có trách nhiệm theo dõi các sự kiện doanh nghiệp liên quan đến công cụ tài chính mà mình đầu tư.

22.7 Trừ khi có thỏa thuận khác, Khách hàng đồng ý rằng Công ty có quyền sử dụng chứng khoán của Khách hàng cho mục đích riêng, bao gồm quyền sử dụng như tài sản thế chấp.

22.8 Trong trường hợp giao dịch ký quỹ hoặc có khoản nợ trên tài khoản, Khách hàng đồng ý rõ ràng rằng Công ty có quyền sử dụng tài sản của Khách hàng làm tài sản đảm bảo cho mục đích riêng của Công ty.

23. Thanh toán giao dịch – Thông tin cho khách hàng

- 23.1 Nghĩa vụ của Công ty trong việc thanh toán bất kỳ giao dịch nào hoặc chuyển giao bất kỳ chứng khoán nào mà Khách hàng mua sẽ phụ thuộc vào việc Công ty nhận được, vào hoặc trước ngày thanh toán đến hạn (hoặc xác nhận hợp lệ từ đại lý thanh toán của Công ty), tất cả các tài liệu và/hoặc tiền và/hoặc chứng khoán cần thiết do Khách hàng cung cấp hoặc thay mặt Khách hàng cung cấp. Nếu trong bất kỳ giao dịch nào, chúng tôi chuyển chứng khoán cho bạn hoặc theo lệnh của bạn, nhưng nghĩa vụ của bạn không được thực hiện đồng thời hoặc trước nghĩa vụ của chúng tôi, thì chúng tôi có quyền hợp pháp và hưởng lợi đối với bất kỳ chứng khoán hoặc tiền nào nhận được từ chúng tôi cho đến khi nghĩa vụ của bạn được thực hiện đầy đủ.
- 23.2 Công ty sẽ tiến hành thanh toán tất cả giao dịch ngay sau khi thực hiện giao dịch đó. Trừ khi có thỏa thuận khác, việc thanh toán sẽ tuân theo thông lệ thông thường của các Công cụ Tài chính hoặc thị trường liên quan.
- 23.3 Mỗi xác nhận giao dịch, nếu không có lỗi rõ ràng, sẽ là bằng chứng cuối cùng và ràng buộc đối với Khách hàng, trừ khi Công ty nhận được phản đối bằng văn bản trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày xác nhận hoặc Công ty thông báo lỗi trong cùng thời hạn.
- 23.4 Công ty sẽ gửi ít nhất hàng tháng cho mỗi khách hàng đang nắm giữ tiền hoặc chứng khoán một bản sao kê tài sản bằng phương tiện lưu trữ bền vững, trừ khi đã được cung cấp trong báo cáo định kỳ khác. Theo yêu cầu, Công ty có thể cung cấp thường xuyên hơn với chi phí thương mại. Nếu không có giao dịch trong tháng, sẽ không phát hành sao kê. Sao kê hoặc xác nhận do Công ty phát hành sẽ là cuối cùng và ràng buộc, trừ khi Khách hàng phản đối bằng văn bản trong vòng 2 ngày làm việc. Sao kê định kỳ không bắt buộc nếu Khách hàng có quyền truy cập hệ thống trực tuyến và đã truy cập ít nhất một lần trong quý liên quan.
- 23.5 Sao kê phải bao gồm (nếu áp dụng):
- Chi tiết tài sản hoặc tiền của Khách hàng do Công ty nắm giữ;
 - Mức độ tài sản đã tham gia giao dịch tài trợ chứng khoán;
 - Lợi ích phát sinh cho Khách hàng từ các giao dịch đó;
 - Phân loại tài sản được bảo vệ theo quy định tài sản khách hàng và tài sản không được bảo vệ (ví dụ tài sản chuyển quyền sở hữu);
 - Tài sản chịu ràng buộc quyền lợi hoặc quyền bảo đảm;
 - Giá trị thị trường hoặc giá trị ước tính nếu không có giá thị trường.

Trong trường hợp danh mục có giao dịch chưa tất toán, thông tin có thể dựa trên ngày giao dịch hoặc ngày thanh toán, nhưng phải nhất quán.

- 23.6 Công ty sẽ phát hành xác nhận cho từng giao dịch. Xác nhận này là bằng chứng ràng buộc về việc thực hiện và chi tiết giao dịch, nhưng không chứng minh việc Khách hàng đã hoàn thành nghĩa vụ với Công ty.
- 23.7 Khách hàng chịu trách nhiệm hoàn tất mọi giao dịch mà Công ty thực hiện thay mặt hoặc với Khách hàng, dù là đại diện hay ủy quyền. Công ty sẽ thông báo hướng dẫn thanh toán theo từng thị trường.
- 23.8 Nếu áp dụng, Công ty sẽ thực hiện giao dịch theo phương thức giao hàng – thanh toán đồng thời (delivery-versus-payment) tới tài khoản lưu ký đã chỉ định.

- 23.9 Công ty không có nghĩa vụ thanh toán hoặc ghi có cho Khách hàng cho đến khi nhận đủ tiền/chứng khoán từ Khách hàng. Việc chuyển giao hoàn toàn thuộc rủi ro của Khách hàng, trừ khi do lỗi, gian lận hoặc vi phạm cố ý của Công ty. Khách hàng không được quyền bù trừ (set-off) với các khoản Công ty phải trả.
- 23.10 Công ty có quyền giữ lại hoặc khấu trừ các khoản chi phí phát sinh nếu Khách hàng không thực hiện nghĩa vụ. Công ty cũng có quyền đóng, thay thế hoặc thực hiện các biện pháp đối với giao dịch nhằm giảm thiểu rủi ro. Nếu gây lỗ, Khách hàng phải bù đắp toàn bộ.

24. Chính sách thực hiện lệnh tốt nhất (Best Execution Policy)

- 24.1 Công ty áp dụng chính sách thực hiện lệnh tốt nhất nhằm đạt kết quả tốt nhất có thể cho khách hàng khi thực hiện lệnh.
- 24.2 Chính sách này áp dụng khi Công ty thực hiện hoặc chuyển lệnh cho bên thứ ba để thực hiện. Chính sách có thể được cung cấp theo yêu cầu.
- 24.3 Công ty thực hiện các biện pháp hợp lý để đạt kết quả tốt nhất khi xử lý lệnh liên quan đến công cụ tài chính, dựa trên các yếu tố thực thi lệnh.
- 24.4 Lệnh của Khách hàng có thể được chuyển cho đối tác hoặc môi giới trung gian và sẽ tuân theo:
- Điều khoản của bên trung gian hoặc đối tác;
 - Quy định thị trường và sàn giao dịch;
 - Các điều kiện giao dịch liên quan.
- 24.5 Khi ký thỏa thuận này, Khách hàng đồng ý rằng lệnh có thể được thực hiện ngoài thị trường được quản lý hoặc hệ thống giao dịch đa phương (OTC/MTF).

25. Dữ liệu thị trường

- 25.1 Đối với dữ liệu thị trường trên website:
- Chỉ mang tính tham khảo, không đảm bảo chính xác tuyệt đối;
 - Công ty không chịu trách nhiệm cho quyết định của Khách hàng dựa trên dữ liệu này;
 - Dữ liệu thuộc sở hữu của Công ty hoặc bên cung cấp và không được phép sao chép hoặc phân phối.
- 25.2 Giá CFD do Công ty cung cấp có thể khác với giá thị trường bên ngoài. Giá của Công ty là mức giá mà Công ty sẵn sàng giao dịch với Khách hàng tại thời điểm giao dịch.

26. Nghĩa vụ của Khách hàng

26.1 Khách hàng có nghĩa vụ nộp cho Công ty các khoản sau đây trước khi thực hiện bất kỳ lệnh nào:

- bất kỳ Công cụ Tài chính nào mà Khách hàng yêu cầu Công ty bán thông qua lệnh của mình; và
- bất kỳ khoản tiền cần thiết nào để thực hiện lệnh theo yêu cầu cụ thể.

Trong trường hợp không thực hiện các nghĩa vụ nêu trên, Công ty có quyền không thực hiện toàn bộ hoặc một phần lệnh liên quan, hoặc hủy việc thực hiện lệnh đó. Nếu Công ty vẫn thực hiện lệnh của Khách hàng mặc dù Khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nêu trên, Khách hàng có nghĩa vụ phải nộp ngay lập tức giá mua của Công cụ Tài chính (trong trường hợp mua) hoặc giao nộp Công cụ Tài chính (trong trường hợp bán), đồng thời thanh toán phí của Công ty cũng như các khoản thuế và/hoặc hoa hồng và/hoặc chi phí liên quan khác; nếu không, Khách hàng sẽ được xem là mặc nhiên chậm thanh toán mà không cần thông báo thêm và phải chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại phát sinh cho Công ty do sự chậm trễ này. Ngoài ra, Công ty có quyền ghi nợ bất kỳ khoản tiền nào từ tài khoản của Khách hàng.

26.2 Tài sản, bao gồm bất kỳ Công cụ Tài chính hoặc khoản tiền nào bằng bất kỳ hình thức nào thuộc quyền sở hữu hoặc do Công ty nắm giữ thay mặt Khách hàng hoặc được Công ty xử lý cho Khách hàng, sẽ thuộc quyền cầm giữ (lien) của Công ty. Do đó, Công ty có quyền từ chối chuyển giao bất kỳ tài sản nào cho Khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào theo chỉ thị của Khách hàng cho đến khi Khách hàng hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ đối với Công ty. Vì mục đích này, tất cả các quan hệ giao dịch riêng biệt khác giữa Khách hàng và Công ty được xem là phát sinh từ và chịu sự điều chỉnh của các điều khoản này. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào phát sinh cho Khách hàng hoặc bên thứ ba do việc thực hiện quyền cầm giữ hoặc bất kỳ biện pháp hợp pháp nào khác được áp dụng để thu hồi các khoản phải thu từ Khách hàng.

26.3 Các Bên đồng ý rằng trong trường hợp Công ty thực hiện một giao dịch mà không được bảo đảm bởi số dư trong Tài khoản của Khách hàng, Khách hàng phải ngay lập tức thanh toán phần chênh lệch giữa số dư nêu trên và chi phí giao dịch. Ngoài nghĩa vụ thanh toán phần chênh lệch này và không giới hạn nghĩa vụ đó, các Bên thừa nhận rằng Công ty có các quyền sau đây (nhưng không có nghĩa vụ):

- (a) Giữ lại bất kỳ khoản tiền mặt, Công cụ Tài chính hoặc tài sản nào khác do Công ty quản lý hoặc nắm giữ dưới bất kỳ hình thức nào;
- (b) (Sau khi thông báo cho Khách hàng) bán hoặc thanh lý bằng bất kỳ hình thức nào đối với bất kỳ Công cụ Tài chính nào của Khách hàng đang do Công ty nắm giữ hoặc kiểm soát, và sử dụng số tiền thu được từ việc thanh lý để bù đắp một phần hoặc toàn bộ khoản chênh lệch. Trong trường hợp có nhiều Công cụ Tài chính hoặc tài sản, Công ty có quyền lựa chọn bất kỳ tài sản nào;
- (c) Bù trừ, không cần sự chấp thuận của Khách hàng, bất kỳ khoản tiền nào đang nắm giữ cho Khách hàng và/hoặc có lợi cho Khách hàng với bất kỳ nghĩa vụ nào của Khách hàng đối với Công ty và/hoặc hợp nhất bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng tại Công ty.

26.4 Khách hàng phải chịu mọi chi phí phát sinh cho Công ty liên quan đến việc cấp, quản lý và thanh lý bất kỳ Công cụ Tài chính hoặc tài sản nào của Khách hàng, cũng như tất cả chi phí pháp lý và chi phí khác.

26.5 Công ty có thể từ chối thực hiện nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận này trong thời gian còn tồn tại bất kỳ khoản phải thu nào đối với Khách hàng, dù là đến hạn, chưa đến hạn hoặc có điều kiện, và bất kể các nghĩa vụ đó phát sinh từ cùng quan hệ giao dịch hay không.

26.6 Công ty có quyền tính lãi phạt đối với bất kỳ khoản nợ nào của Khách hàng đã đến hạn thanh toán với mức lãi suất là bốn phần trăm (4%).

26.7 Khách hàng phải hoàn trả đầy đủ cho Công ty ngay khi được yêu cầu đối với mọi khoản thiệt hại phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, do hành vi hoặc sự thiếu sót của Khách hàng hoặc Người được ủy quyền.

27. Tài khoản của Khách hàng

27.1 Khách hàng phải mở một tài khoản với Công ty để thực hiện bất kỳ Giao dịch nào liên quan đến các Công cụ Tài chính do Công ty cung cấp, theo quy định tại Thỏa thuận này. Theo yêu cầu của Khách hàng, Công ty sẽ mở các tài khoản sau dưới tên của Khách hàng:

- Một hoặc nhiều tài khoản tiền mặt để nộp hoặc nhận tiền bằng bất kỳ loại tiền tệ nào, được Công ty nhận, chuyển đến hoặc nắm giữ theo lệnh hoặc dưới sự chỉ đạo/kiểm soát của Công ty theo từng thời điểm; và

- Một hoặc nhiều tài khoản Công cụ Tài chính để lưu ký các Công cụ Tài chính, nếu có, hiện đang được nắm giữ hoặc được nhận, chuyển đến hoặc nắm giữ theo lệnh hoặc dưới sự chỉ đạo/kiểm soát của Công ty theo từng thời điểm.
Các tài khoản này được gọi chung là “Tài khoản Khách hàng” trong Thỏa thuận này.

27.2 Khách hàng không có ý định sử dụng Tài khoản này để thanh toán cho bên thứ ba.

27.3 Để mở tài khoản, Khách hàng cần điền vào mẫu đơn đăng ký mở tài khoản của Công ty hoặc mẫu đăng ký trực tuyến và cung cấp đầy đủ các tài liệu theo yêu cầu được nêu trong các biểu mẫu liên quan.

Tất cả các mục bắt buộc trong các biểu mẫu nêu trên phải được điền đầy đủ và mọi thông tin cung cấp phải chính xác và trung thực theo hiểu biết tốt nhất của Khách hàng. Bất kỳ thông tin không chính xác hoặc không rõ ràng nào có thể dẫn đến việc từ chối mở tài khoản hoặc trì hoãn quá trình mở tài khoản.

Khách hàng cho phép chúng tôi thực hiện các kiểm tra cần thiết để xác nhận rằng thông tin đã cung cấp trong hoặc liên quan đến đơn đăng ký mở tài khoản là đầy đủ và chính xác.

Chúng tôi có thể định kỳ kiểm tra thông tin của Khách hàng để xác minh rằng các thông tin này không thay đổi. Tuy nhiên, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi quan trọng nào trong tình hình tài chính hoặc bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin đã cung cấp trong đơn đăng ký (bao gồm thay đổi công việc, địa chỉ, thông tin liên hệ và email). Chúng tôi có thể chấp nhận thông báo qua điện thoại hoặc email.

27.4 Nếu Khách hàng mở nhiều hơn một Tài khoản, Công ty có quyền xem xét và xử lý các tài khoản này như một đơn vị duy nhất. Trong số các quyền khác, Công ty có thể chuyển tiền giữa các tài khoản để bù đắp số dư âm của bất kỳ tài khoản nào mà không ảnh hưởng đến các quyền khác của Công ty.

27.5 Trong trường hợp chúng tôi thực hiện quyền của mình theo Thỏa thuận này để đóng tất cả hoặc một phần các vị thế của Khách hàng và hủy các lệnh chờ và/hoặc đóng (các) tài khoản, chúng tôi có toàn quyền hợp nhất số dư tiền mặt của tất cả các tài khoản mà Khách hàng nắm giữ tại Công ty hoặc các bên liên kết của Công ty.

27.6 Bất kỳ khoản tiền nào nhận được bằng loại tiền tệ mà Khách hàng không có tài khoản sẽ được Công ty chuyển đổi sang loại tiền tệ cơ sở của Khách hàng. Việc chuyển đổi sẽ được thực hiện theo tỷ giá áp dụng vào ngày và thời điểm Công ty nhận được khoản tiền đó. Theo yêu cầu, Khách hàng có thể mở tài khoản phụ.

Nếu Khách hàng nạp tiền hoặc thực hiện Giao dịch bằng loại tiền tệ khác với tiền tệ cơ sở thì:

- i. Khách hàng có thể phát sinh lãi hoặc lỗ bằng loại tiền tệ đó, dẫn đến việc có nhiều số dư bằng các loại tiền khác nhau;
- ii. Lợi nhuận hoặc thua lỗ thực hiện từ mỗi Giao dịch có thể được chúng tôi chuyển đổi sang tiền tệ cơ sở và ghi nhận vào tài khoản;
- iii. Chúng tôi có thể chuyển đổi bất kỳ khoản tiền nào nhận được từ Khách hàng bằng tiền tệ khác sang tiền tệ cơ sở; và
- iv. Mọi việc chuyển đổi tiền tệ sẽ được thực hiện theo tỷ giá do chúng tôi xác định hợp lý và chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản lỗ tỷ giá nào phát sinh từ việc chuyển đổi này.

27.7 Khách hàng phải mở Tài khoản Khách hàng trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ khi tài khoản được nạp tiền lần đầu, với điều kiện Công ty đã gửi xác nhận bằng văn bản cho Khách hàng. Số tiền nạp tối thiểu ban đầu có thể khác nhau tùy theo loại tài khoản và được công bố trên website của Công ty.

27.8 Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Công ty về việc liệu thông tin liên quan đến các giao dịch trong tài khoản có cần được báo cáo cho người sử dụng lao động (bao gồm bộ phận tuân thủ) hay không, và liệu các xác nhận giao dịch và sao kê tài khoản có cần gửi đến người đó hoặc người được ủy quyền hay không. Chúng tôi sẽ xin sự đồng ý của Khách hàng trước khi cung cấp thông tin này.

27.9 Khách hàng hiểu rằng sẽ không có việc giao nhận vật lý tài sản cơ sở của CFD. Tất cả các hợp đồng CFD chỉ được thanh toán bằng tiền mặt. Giá của các công cụ này được xác định dựa trên tài sản cơ sở hoặc cặp tiền liên quan, nhưng Khách hàng không có quyền nhận tài sản cơ sở. Ngoài ra, giao dịch CFD với tài sản cơ sở là tiền điện tử có thể tiềm ẩn rủi ro cao hơn do tính biến động mạnh.

27.10 Chúng tôi không có nghĩa vụ phải mở tài khoản cho bất kỳ người đăng ký nào và có thể từ chối bất kỳ đơn đăng ký nào mà không cần nêu lý do.

27.11 Nói chung, chúng tôi chỉ cho phép mở các tài khoản nạp tiền (yêu cầu có đủ nguồn lực giao dịch để thực hiện giao dịch mới).

27.12 Chúng tôi có quyền đóng hoặc tạm ngưng tài khoản bất kỳ lúc nào. Khi thực hiện quyền này, tất cả các Giao dịch đang mở sẽ bị đóng ngay lập tức theo giá niêm yết hiện tại và không chấp nhận giao dịch mới. Các giao dịch trong thị trường chưa niêm yết sẽ được đóng theo giá khả dụng đầu tiên vào ngày làm việc tiếp theo.

27.13 Chúng tôi có quyền hạn chế việc sử dụng nền tảng và áp dụng các biện pháp kiểm soát giao dịch trước khi thực hiện nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật hoặc giới hạn giao dịch. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với tổn thất phát sinh từ việc thực hiện các quyền này, trừ trường hợp gian lận hoặc hành vi cố ý sai trái.

27.14 Nếu Khách hàng mở tài khoản chung, tất cả các chủ tài khoản sẽ liên đới chịu trách nhiệm đối với mọi khoản lỗ, phí và chi phí phát sinh. Chúng tôi có thể nhận chỉ thị giao dịch hoặc thanh toán từ bất kỳ chủ tài khoản nào mà không cần thông báo trước.

27.15 Để truy cập tài khoản, Khách hàng phải sử dụng tên đăng nhập hoặc số tài khoản và mật khẩu.

27.16 Tên đăng nhập, mật khẩu và số tài khoản là thông tin cực kỳ nhạy cảm. Mọi giao dịch thực hiện bằng các thông tin này được coi là hợp lệ và do Khách hàng ủy quyền.

27.17 Khách hàng phải thông báo ngay nếu nghi ngờ có bên thứ ba truy cập thông tin tài khoản.

27.18 Khách hàng không được tiết lộ thông tin đăng nhập cho bất kỳ ai (trừ bên được ủy quyền hợp pháp). Nếu vi phạm, Công ty có quyền:

- i. thực thi giao dịch gây thua lỗ đối với Khách hàng; hoặc
- ii. hủy giao dịch có lợi nhuận và giữ lại lợi nhuận đó, trừ khi Khách hàng cung cấp bằng chứng hợp lệ trong vòng 1 tháng rằng không có vi phạm.

27.19 Đối với mỗi Tài khoản mà chúng tôi mở cho Khách hàng, chúng tôi sẽ cung cấp cho Khách hàng một số Tài khoản và/hoặc tên đăng nhập riêng biệt (tùy trường hợp áp dụng), đồng thời yêu cầu các Thông tin Bảo mật khác mà chúng tôi cho là phù hợp:

- chúng tôi có thể thỏa thuận riêng về Thông tin Bảo mật với Đại lý của Khách hàng hoặc bất kỳ chủ tài khoản chung nào; và
- khi Khách hàng giao dịch với chúng tôi hoặc đưa ra chỉ thị, chúng tôi sẽ yêu cầu cung cấp các chi tiết về Thông tin Bảo mật, bao gồm số Tài khoản (hoặc trong trường hợp Đại lý của Khách hàng giao dịch với chúng tôi thì là số Tài khoản của Đại lý) và/hoặc tên đăng nhập, tùy từng trường hợp.

Trừ khi có quy định khác trong Thỏa thuận này, Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán mọi khoản lỗ, phí hoặc chi phí phát sinh từ các Giao dịch được thực hiện hoặc chỉ thị được đưa ra bằng số Tài khoản và/hoặc tên đăng nhập và Thông tin Bảo mật của mình. Khách hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với các khoản lỗ nếu có thể chứng minh rằng các khoản lỗ đó phát sinh do bên thứ ba truy cập vào Nền tảng Giao dịch của chúng tôi thông qua việc xâm nhập hệ thống (“hack”), trừ khi việc truy cập đó là do Khách hàng không tuân thủ các điều khoản bảo mật trong Thỏa thuận này. Nếu Khách hàng không tuân thủ các điều khoản này, Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm cho các tổn thất phát sinh.

27.20 Các khoản ghi Có và ghi Nợ, bao gồm bất kỳ Phí Tài trợ Hàng ngày, nạp tiền và rút tiền, sẽ được ghi nhận vào Tài khoản của Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi các Vị thế Mở và mọi hoạt động trong Tài khoản của mình. Chúng tôi không có nghĩa vụ giám sát hoặc tư vấn cho Khách hàng về tác động của bất kỳ Giao dịch, Lệnh hoặc Vị thế Mở nào. Khách hàng có thể truy cập thông tin Tài khoản bằng cách đăng nhập vào Nền tảng Giao dịch hoặc liên hệ bộ phận hỗ trợ của Công ty.

28. Bảo vệ tiền của Khách hàng

28.1 Khi nắm giữ tiền của Khách hàng thay mặt Khách hàng, Công ty sẽ thực hiện mọi biện pháp có thể để bảo vệ tiền này khỏi việc bị sử dụng cho mục đích riêng của Công ty.

28.2 Tiền của Khách hàng sẽ được lưu giữ tại ngân hàng và/hoặc các tổ chức được phép theo quy định hiện hành mà Công ty lựa chọn (có thể bao gồm các công ty liên kết), dưới tên của Khách hàng và/hoặc tên của Công ty thay mặt cho Khách hàng, trong một tài khoản ngân hàng riêng biệt được chỉ định là “tài khoản khách hàng”. Điều này có nghĩa là tiền của Khách hàng được tách biệt khỏi tiền của chúng tôi và không được sử dụng cho hoạt động kinh doanh của chúng tôi.

28.3 Công ty thực hiện đầy đủ các biện pháp cần thiết, cẩn trọng và thẩm định trong việc lựa chọn, chỉ định và rà soát định kỳ các ngân hàng nơi lưu giữ tiền của Khách hàng.

28.4 Công ty duy trì đánh giá rủi ro đối với tất cả các bên thứ ba được quản lý mà Công ty chuyển tiền của Khách hàng. Số tiền này có thể được giữ trong tài khoản tổng hợp (omnibus account) và có thể không tách biệt khỏi tiền của Công ty hoặc của bên thứ ba (tùy thuộc quy định của bên thứ ba). Trong trường hợp không mong muốn là bên thứ ba phá sản, Công ty có thể có quyền yêu cầu không có bảo đảm đối với bên đó thay mặt Khách hàng, do đó Khách hàng có thể đối mặt với rủi ro rằng số tiền nhận được từ bên thứ ba không đủ để thanh toán các yêu cầu của Khách hàng.

28.5 Công ty không chịu trách nhiệm đối với các khoản tiền không được nạp trực tiếp vào tài khoản ngân hàng của Công ty, bao gồm các tổn thất phát sinh trực tiếp hoặc do chậm trễ hay thất bại trong việc nạp tiền thông qua các bên liên kết hoặc bên thứ ba.

28.6 Do Ký quỹ là cần thiết để kích hoạt tài khoản của Khách hàng và duy trì các vị thế mở, Khách hàng đồng ý rằng Công ty có quyền chuyển quyền sở hữu khoản ký quỹ này từ Khách hàng sang Công ty để được giữ như tài sản bảo đảm, và sẽ được hoàn trả khi đóng giao dịch. Trong trường hợp này, Ký quỹ được xem là khoản nợ mà Công ty phải trả cho Khách hàng, không phải là tiền của Khách hàng, và do đó có thể được Công ty sử dụng với nghĩa vụ hoàn trả.

28.7 Công ty sẽ duy trì các hồ sơ kế toán riêng biệt giữa tài sản/tiền của Công ty và tài sản/tiền của Khách hàng để có thể phân biệt rõ ràng tại mọi thời điểm.

28.8 Khi Công ty giữ tiền mặt thay mặt Khách hàng tại ngân hàng hoặc tổ chức tài chính hoặc bên thứ ba, Công ty sẽ xử lý số tiền đó theo các quy định áp dụng đối với tài sản của Khách hàng.

28.9 Trừ khi có chỉ thị khác, Công ty có thể giữ tiền của Khách hàng tại bất kỳ ngân hàng nào trong hoặc ngoài phạm vi pháp lý nơi Công ty cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp này, chế độ pháp lý áp dụng có thể khác và quyền của Khách hàng đối với tài sản có thể bị ảnh hưởng nếu ngân hàng mất khả năng thanh toán.

28.10 Bất kể các quy định khác trong Thỏa thuận này, Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào do việc mất khả năng thanh toán, hành động hoặc thiếu sót của ngân hàng giữ tiền.

28.11 Công ty có quyền lưu giữ tiền và công cụ tài chính của Khách hàng tại các tổ chức tài chính ngoài Nam Phi.

28.12 Nếu tài sản của Khách hàng được giữ ngoài Nam Phi, chúng sẽ chịu sự điều chỉnh của pháp luật tại quốc gia đó và quyền của Khách hàng có thể khác biệt.

28.13 Công ty có thể, theo quyết định của mình, chuyển tiền của Khách hàng giữa các tài khoản tại các khu vực pháp lý khác nhau mà không làm ảnh hưởng đến mức độ bảo vệ được quy định tại điều khoản này.

29. Bảo vệ công cụ tài chính của Khách hàng

29.1 Khi Công ty lưu giữ các công cụ tài chính thay mặt Khách hàng tại ngân hàng hoặc tổ chức tài chính khác hoặc bên thứ ba có thể lưu giữ các công cụ tài chính đó (“bên thứ ba”), Công ty sẽ xử lý các công cụ tài chính này theo các quy định áp dụng đối với tài sản của Khách hàng.

29.2 Trừ khi có chỉ thị khác, Công ty có thể lưu giữ công cụ tài chính của Khách hàng như tài sản của Khách hàng tại bất kỳ bên thứ ba nào trong hoặc ngoài phạm vi pháp lý nơi Công ty cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp Công ty lưu giữ công cụ tài chính của Khách hàng tại bên thứ ba ngoài phạm vi pháp lý đó, chế độ pháp lý và quy định áp dụng cho bên thứ ba đó có thể khác và nếu bên thứ ba đó mất khả năng thanh toán hoặc không thể thanh toán cho các chủ nợ, tài sản của Khách hàng có thể được xử lý khác so với khi được lưu giữ trong phạm vi pháp lý nơi Công ty cung cấp dịch vụ.

29.3 Bất kể các quy định khác trong Thỏa thuận này, Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất hoặc nghĩa vụ nào mà Khách hàng có thể gánh chịu do sự mất khả năng thanh toán, hành vi hoặc thiếu sót của bất kỳ bên thứ ba nào đang lưu giữ công cụ tài chính theo điều khoản này hoặc các sự kiện tương tự.

29.4 Công ty có quyền lưu giữ công cụ tài chính của Khách hàng tại các tổ chức tín dụng và tài chính ngoài Nam Phi.

29.5 Nếu công cụ tài chính của Khách hàng được lưu giữ ngoài Nam Phi, chúng sẽ chịu sự điều chỉnh của pháp luật tại quốc gia đó và quyền của Khách hàng liên quan đến các công cụ tài chính này có thể khác biệt.

29.6 Các công cụ tài chính của Khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng có thể, nếu được pháp luật quốc gia cho phép, được lưu giữ trong tài khoản tổng hợp (omnibus account) bởi một bên thứ ba. Công ty theo đây đưa ra cảnh báo rõ ràng về các rủi ro phát sinh.

29.7 Công ty thông báo cho Khách hàng và đưa ra cảnh báo rõ ràng về các rủi ro phát sinh trong trường hợp theo pháp luật quốc gia, các công cụ tài chính của Khách hàng được lưu giữ tại bên thứ ba không thể được nhận diện tách biệt khỏi các công cụ tài chính thuộc sở hữu của bên thứ ba đó hoặc của Công ty.

29.8 Công ty thông báo cho Khách hàng về sự tồn tại của quyền bảo đảm hoặc quyền cầm giữ mà Công ty có đối với các công cụ tài chính hoặc tiền của Khách hàng, cũng như quyền bù trừ liên quan đến các công cụ hoặc khoản tiền đó. Khi áp dụng, Công ty cũng thông báo rằng tổ chức lưu ký có thể có quyền bảo đảm, quyền cầm giữ hoặc quyền bù trừ đối với các công cụ tài chính hoặc khoản tiền đó.

29.9 Trước khi tham gia vào các giao dịch tài trợ chứng khoán liên quan đến các công cụ tài chính được Công ty lưu giữ thay mặt Khách hàng, hoặc trước khi sử dụng các công cụ tài chính đó cho tài khoản của mình hoặc cho tài khoản của khách hàng khác, Công ty sẽ cung cấp cho Khách hàng, bằng phương tiện lưu trữ bền vững, thông tin rõ ràng, đầy đủ và chính xác về các nghĩa vụ và trách nhiệm của Công ty liên quan đến việc sử dụng các công cụ tài chính đó, bao gồm các điều kiện hoàn trả và các rủi ro liên quan.

30. Chuyển tiền

30.1 Công ty sẽ cung cấp cho Khách hàng tên, địa chỉ và số tài khoản “Tài khoản khách hàng” của Công ty để thực hiện chuyển tiền. Khách hàng có trách nhiệm đọc và hiểu các thông tin bổ sung được cung cấp cho từng phương thức thanh toán do Công ty cung cấp.

30.2 Khách hàng phải ghi rõ họ tên và tất cả thông tin cần thiết theo quy định quốc tế về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố trên chứng từ thanh toán. Chính sách của Công ty là không chấp nhận các khoản thanh toán từ bên thứ ba để ghi có vào Tài khoản của Khách hàng.

30.3 Khách hàng có thể nạp tiền vào tài khoản bất kỳ lúc nào trực tuyến thông qua website của chúng tôi. Có nhiều phương thức thanh toán đa dạng và liên tục được mở rộng, chi tiết có thể xem trực tuyến hoặc thông qua nhân viên liên hệ của Công ty. Ngoài ra, Khách hàng có thể thực hiện chuyển khoản ngân hàng trực tiếp từ ngân hàng của mình sang ngân hàng của chúng tôi, thông tin chi tiết có trên website hoặc thông qua nhân viên liên hệ của Công ty.

30.4 Khách hàng có thể yêu cầu rút tiền từ tài khoản bất kỳ lúc nào. Các yêu cầu này được bộ phận kế toán của chúng tôi xử lý hàng ngày. Tất cả các khoản tiền hoàn trả sẽ được chuyển lại về nguồn ban đầu. Trong trường hợp không thể thực hiện do vi phạm hạn mức nạp tiền của tổ chức tài chính đó, chúng tôi sẽ chuyển tiền trực tiếp về tài khoản ngân hàng của Khách hàng. Việc này sẽ tuân thủ các quy trình phòng chống rửa tiền nghiêm ngặt, và có thể yêu cầu

Khách hàng cung cấp thêm giấy tờ xác minh danh tính và chứng minh quyền sở hữu tài khoản ngân hàng.

30.5 Mọi khoản tiền gửi vào Tài khoản Ngân hàng của Khách hàng chỉ được thực hiện bởi chính Khách hàng, không phải từ bên thứ ba.

30.6 Mọi khoản tiền do Khách hàng chuyển vào “Tài khoản khách hàng” của Công ty sẽ được ghi có vào Tài khoản của Khách hàng theo “ngày giá trị” của khoản thanh toán nhận được và sau khi trừ các khoản phí/phí do ngân hàng chuyển tiền thu. Công ty phải xác minh rằng người gửi là Khách hàng trước khi ghi có tiền vào Tài khoản giao dịch của Khách hàng, và Công ty có quyền hoàn trả số tiền thực nhận cho người gửi bằng cùng phương thức hoặc phương thức khác do Công ty quyết định. Trong trường hợp tài khoản của Khách hàng bị stop-out trong thời gian xử lý tiền nạp, Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào phát sinh.

30.7 Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về thông tin thanh toán cung cấp cho Công ty và Công ty không chịu trách nhiệm đối với tiền của Khách hàng nếu thông tin thanh toán không chính xác hoặc thiếu sót. Công ty không chịu trách nhiệm đối với các khoản tiền không được gửi trực tiếp vào tài khoản ngân hàng của Công ty.

30.8 Công ty có quyền từ chối các khoản tiền chuyển của Khách hàng trong các trường hợp sau (danh sách không đầy đủ):

- Nếu tiền được chuyển bởi bên thứ ba;
- Nếu Công ty có căn cứ hợp lý nghi ngờ người chuyển tiền không được ủy quyền hợp pháp;
- Nếu việc chuyển tiền vi phạm bất kỳ quy định pháp luật hiện hành nào.

Trong các trường hợp trên, Công ty sẽ hoàn trả tiền cho người gửi bằng cùng phương thức đã nhận và Khách hàng sẽ chịu các chi phí liên quan do ngân hàng của mình áp dụng.

30.9 Bằng việc ký kết Thỏa thuận này, Khách hàng đồng ý và ủy quyền cho Công ty thực hiện các giao dịch nạp và rút tiền từ “Tài khoản khách hàng” thay mặt Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn cho việc thanh toán các giao dịch do hoặc thay mặt Khách hàng thực hiện, hoặc thanh toán các khoản tiền mà Khách hàng phải trả cho Công ty hoặc bất kỳ bên nào khác.

30.10 Khách hàng có quyền rút các khoản tiền không được sử dụng làm ký quỹ (tức là Ký quỹ tự do – Free Margin) từ tài khoản mà không cần đóng tài khoản.

30.11 Trừ khi các bên có thỏa thuận khác bằng văn bản, mọi khoản tiền mà Công ty phải trả cho Khách hàng sẽ được chuyển trực tiếp vào tài khoản cá nhân của Khách hàng. Yêu cầu chuyển tiền được xử lý trong thời gian quy định trên website của Công ty và thời gian tiền được ghi có phụ thuộc vào ngân hàng của Khách hàng. Số dư tài khoản sẽ bị trừ vào ngày nhận được yêu cầu chuyển tiền. Công ty có thể từ chối yêu cầu rút tiền nếu không phù hợp với các điều khoản của mục này hoặc trì hoãn xử lý nếu chưa hài lòng với hồ sơ của Khách hàng cho đến khi được cung cấp đầy đủ.

30.12 Việc rút tiền phải được thực hiện bằng cùng phương thức mà Khách hàng đã sử dụng để nạp tiền và trả về cùng nguồn gửi tiền. Công ty có quyền từ chối phương thức rút tiền cụ thể và đề xuất phương thức khác, hoặc yêu cầu thêm tài liệu. Nếu Công ty không hài lòng với tài liệu được cung cấp, Công ty có thể đảo ngược giao dịch rút tiền và hoàn tiền về Tài khoản của Khách hàng sau khi trừ các phí liên quan. Khi áp dụng, Công ty có quyền chỉ chuyển tiền bằng loại tiền tệ ban đầu được nạp.

Nếu Công ty ghi có nhầm vào Tài khoản của Khách hàng, Công ty có quyền đảo ngược khoản ghi có đó và/hoặc hủy các giao dịch hoặc đóng các vị thế mở phát sinh từ khoản ghi có sai đó.

30.13 Trong suốt quá trình giao dịch với Công ty và cho đến khi tất cả các khoản nợ của Khách hàng đối với Công ty được thanh toán đầy đủ, Công ty có quyền cầm giữ ưu tiên đối với toàn bộ tiền, công cụ chuyển nhượng và tài sản khác của Khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào đang thuộc quyền kiểm soát của Công ty, như một bảo đảm cho mọi nghĩa vụ tài chính của Khách hàng. Công ty có quyền, theo quyết định của mình và không cần thông báo trước hoặc sự đồng ý của Khách hàng, bù trừ bất kỳ khoản tiền nào thuộc về Khách hàng với các nghĩa vụ của Khách hàng đối với Công ty và/hoặc hợp nhất các tài khoản của Khách hàng. Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản, Thỏa thuận này không tạo ra quyền tín dụng hoặc hạn mức tín dụng. Chúng tôi có thể sử dụng bất kỳ số dư có lợi nào trên bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để thanh toán các khoản nợ đến hạn. Nếu các số dư ở các loại tiền tệ khác nhau, chúng tôi có thể quy đổi theo tỷ giá do chúng tôi xác định hợp lý cho mục đích bù trừ. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất tỷ giá nào phát sinh từ việc chuyển đổi tiền tệ này.

30.14 Trong trường hợp một tài khoản không hoạt động hoặc không được sử dụng trong thời gian 5 năm, Công ty có thể tiến hành các thủ tục nhằm liên hệ với chủ sở hữu đã đăng ký của tài khoản. Trong trường hợp chủ tài khoản qua đời, Công ty sẽ cố gắng liên hệ với người thừa kế hoặc người đại diện di sản. Mọi biện pháp hợp lý sẽ được thực hiện để xác định chủ sở hữu hợp pháp của tài khoản; tuy nhiên, nếu sau thêm 12 tháng vẫn không liên hệ được, Công ty có thể đóng tài khoản và không còn coi số tiền trong tài khoản đó là tiền của khách hàng. Các khoản tiền này sẽ được xử lý theo quy định pháp luật hiện hành.

30.15 Công ty, tuân thủ đầy đủ các quy định toàn cầu về phòng chống rửa tiền, không chấp nhận tiền mặt.

30.16 Trong trường hợp bất kỳ khoản tiền nào được nhận vào Tài khoản Ngân hàng của Khách hàng bị đảo ngược bởi ngân hàng cung cấp tài khoản vì bất kỳ lý do nào, Công ty sẽ ngay lập tức đảo ngược khoản tiền gửi liên quan khỏi Tài khoản giao dịch của Khách hàng và có quyền đảo ngược bất kỳ giao dịch nào được thực hiện sau ngày khoản tiền gửi đó. Các hành động này có thể dẫn đến số dư âm trong một hoặc tất cả các tài khoản giao dịch của Khách hàng và Khách hàng chấp nhận điều này. Công ty có quyền hợp nhất, gộp hoặc kết hợp các tài khoản của Khách hàng theo Điều 25.13.

30.17 Khách hàng cam kết và xác nhận rằng đã đọc, hiểu và chấp nhận các thông tin bổ sung, bao gồm chi phí và phí liên quan đến nạp và rút tiền được cung cấp cho từng phương thức thanh toán trên website của Công ty. Công ty có quyền sửa đổi các chi phí và phí này theo quyết định của mình. Thông tin về các thay đổi sẽ được công bố trên website của Công ty và Khách hàng có trách nhiệm thường xuyên cập nhật trong suốt thời gian hiệu lực của Thỏa thuận này.

30.18 Khách hàng xác nhận rằng trong trường hợp tài khoản ngân hàng của Khách hàng bị đóng băng vì bất kỳ lý do nào, Công ty không chịu trách nhiệm và tiền của Khách hàng cũng sẽ bị đóng băng theo.

30.19 Công ty có thể giữ lại các khoản tiền cần thiết để đáp ứng yêu cầu ký quỹ, các khoản lỗ chưa thực hiện, các khoản tiền chưa được thanh toán (ví dụ: séc hoặc thanh toán thẻ tín dụng), các khoản lỗ đã thực hiện và bất kỳ khoản tiền nào khác phải trả theo Thỏa thuận.

30.20 Không ảnh hưởng đến bất kỳ điều khoản nào khác của Thỏa thuận, Công ty có thể yêu cầu tất toán tất cả các giao dịch mở bất kỳ lúc nào và có hiệu lực ngay lập tức. Việc tất toán sẽ được thực hiện theo mức giá báo của Công ty tại thời điểm tất toán hoặc thời điểm sớm nhất có thể thực hiện. Giá trị tất toán của mỗi giao dịch mở sẽ được tính là chênh lệch giữa giá mở và giá tại thời điểm tất toán.

30.21 Khách hàng có thể yêu cầu rút toàn bộ số tiền chưa sử dụng trong tài khoản bất kỳ lúc nào. Tuy nhiên, nếu từ thời điểm yêu cầu đến khi xử lý, giá trị các vị thế mở thay đổi khiến số tiền khả dụng không còn đủ, thì yêu cầu không thể thực hiện. Công ty cũng có quyền giữ lại khoản thanh toán nếu thấy cần thiết để đáp ứng các nghĩa vụ thanh toán ngắn hạn trong tương lai.

30.22 Khi ký kết Thỏa thuận này, Khách hàng đồng ý và ủy quyền cho Công ty, khi cần thiết, chuyển/giữ tiền của Khách hàng sang một khu vực pháp lý khác (quốc gia thành viên EU hoặc quốc gia thứ ba) thông qua một nhà môi giới được cấp phép, nơi tiền của Khách hàng sẽ được giữ trong tài khoản tách biệt. Khách hàng cũng đồng ý rằng tiền của mình có thể được giữ trong tài khoản tổng hợp (omnibus account).

30.23 Khi ký kết Thỏa thuận này, Khách hàng từ bỏ mọi quyền nhận lãi phát sinh từ số tiền được giữ trong Tài khoản Ngân hàng của Khách hàng và đồng ý rằng Công ty được hưởng phần lãi này để trang trải chi phí đăng ký, chi phí vận hành, phí, lệ phí và lãi liên quan đến việc quản lý và duy trì tài khoản. Các chi phí này sẽ không được tính cho Khách hàng.

31. Bảo vệ số dư âm

31.1 Cơ chế Bảo vệ số dư âm giới hạn mức lỗ tối đa mà khách hàng cá nhân có thể chịu và được thiết kế như một biện pháp dự phòng trong trường hợp đồng vị thế ký quỹ không hoạt động hiệu quả do biến động giá đột ngột. Cơ chế này áp dụng trên từng khách hàng, không phải trên từng tài khoản, nghĩa là Công ty có quyền bù trừ số dư âm bằng cách chuyển tiền từ các tài khoản khác của Khách hàng mà không cần sự chấp thuận trước. Khách hàng hiểu rằng sẽ không có nghĩa vụ bổ sung vốn vượt quá số tiền hiện có trong các tài khoản. Cơ chế này chỉ được sử dụng trong các điều kiện thị trường cực đoan.

31.2 Khách hàng hiểu rằng bất kỳ dấu hiệu hoặc nghi ngờ nào về việc lạm dụng cơ chế Bảo vệ số dư âm, theo đánh giá riêng của Công ty, đều được coi là vi phạm Thỏa thuận và Công ty có quyền chuyển bất kỳ hoặc toàn bộ tiền từ các tài khoản khác của Khách hàng để bù đắp các nghĩa vụ phát sinh từ hành vi lạm dụng.

32. Phí, chi phí và lệ phí của Công ty

32.1 Khi thực hiện giao dịch với chúng tôi, Khách hàng sẽ bị tính phí chênh lệch (mark-up hoặc mark-down), tức là chênh lệch giữa giá mà Công ty thực hiện vị thế và giá thực hiện giao dịch với Khách hàng. Có thể áp dụng mức phí cố định (hoa hồng). Mức phí phụ thuộc vào từng giao dịch và Khách hàng có thể yêu cầu thông tin chi tiết.

32.2 Công ty có quyền thu phí dịch vụ và các chi phí phát sinh liên quan đến việc thực hiện Thỏa thuận. Công ty có quyền thay đổi các mức phí theo thời gian và sẽ thông báo cho Khách hàng. Các chi phí bao gồm (không giới hạn):

- Chi phí giao dịch, thanh toán, phí sàn, phí ngân hàng, phí chuyển nhượng;
- Phí chuyển đổi tiền tệ;
- Chi phí lưu ký, đăng ký cổ đông;
- Phí chuyển khoản ngân hàng.

32.3 Thông tin về tất cả các chi phí, hoa hồng, phí, tỷ giá chuyển đổi, nơi thực hiện lệnh sẽ được cung cấp trên website hoặc nền tảng của Công ty, và có thể cung cấp chi tiết theo yêu cầu.

32.4 Công ty có quyền đơn phương thay đổi phí và hoa hồng mà không cần sự đồng ý trước của Khách hàng.

32.5 Khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản nợ cho Công ty đúng hạn bằng tiền hợp lệ, không được khấu trừ hoặc bù trừ trừ khi pháp luật yêu cầu.

32.6 Công ty có thể khấu trừ phí từ tiền của Khách hàng và có quyền đóng vị thế mở để thu hồi các khoản nợ.

32.7 Công ty có thể tính lãi đối với các khoản nợ quá hạn, lãi được tính hàng ngày. Nếu Khách hàng không nộp tiền đúng hạn, Công ty có thể bán tài sản trong tài khoản mà không cần thông báo trước.

32.8 Công ty có thể khấu trừ thuế theo quy định. Nếu Khách hàng phải khấu trừ thuế, phải đảm bảo Công ty nhận đủ số tiền như ban đầu.

32.9 Công ty không chịu trách nhiệm về nghĩa vụ thuế của Khách hàng.

32.10 Các thay đổi về luật thuế (thuế tem, thuế lãi vốn, v.v.) sẽ được ghi nợ vào tài khoản Khách hàng.

32.11 Khách hàng có thể phải chịu các khoản phí và thuế khác không do Công ty áp dụng và phải tự chịu trách nhiệm thanh toán. Khách hàng nên tìm tư vấn độc lập nếu cần.

32.12 Bạn đồng ý rằng chúng tôi có thể chia sẻ hoa hồng và các khoản phí với các Công ty liên kết, Đối tác giao dịch hoặc bên thứ ba khác, đồng thời nhận hoặc thanh toán thù lao từ hoặc cho các bên này liên quan đến các Giao dịch mà bạn thực hiện với chúng tôi. Các khoản hoa hồng và phí này chỉ được thanh toán khi chúng tôi tin rằng các khoản thanh toán đó không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của chúng tôi trong việc hành động vì lợi ích tốt nhất của bạn.

Thông tin chi tiết về bất kỳ thù lao hoặc thỏa thuận chia sẻ nào như vậy sẽ không được thể hiện trên các Xác nhận Giao dịch liên quan. Công ty có thể, theo yêu cầu hợp lý, trong phạm vi có thể và theo toàn quyền quyết định của mình, tiết lộ cho Khách hàng số tiền của bất kỳ khoản hoa hồng, chênh lệch giá (mark-up), giảm giá (mark-down) hoặc bất kỳ khoản thù lao nào khác mà Công ty đã trả cho bất kỳ bên liên kết, bên môi giới giới thiệu hoặc bên thứ ba nào khác.

32.13 Nếu bạn được giới thiệu đến chúng tôi bởi một Đối tác giao dịch hoặc bên thứ ba khác, một phần doanh thu phát sinh từ các Giao dịch của bạn hoặc từ các khoản phí bạn trả cho chúng tôi có thể được chia cho Đối tác giao dịch hoặc bên thứ ba đó và điều này có thể làm tăng tổng chi phí dịch vụ đối với bạn. Hơn nữa, các khoản phải trả cho Đối tác giao dịch hoặc bên thứ ba đó có thể được tính dựa trên khối lượng Giao dịch mà bạn thực hiện, do đó Đối tác giao dịch hoặc bên thứ ba có thể có động cơ khuyến khích bạn thực hiện nhiều Giao dịch hơn để tăng các khoản thu này. Khi giao dịch với chúng tôi sau khi được giới thiệu như vậy, bạn xác nhận và chấp nhận các xung đột lợi ích tiềm ẩn này và từ bỏ mọi phản đối liên quan.

32.14 Chúng tôi có thể, vào bất kỳ thời điểm nào, khấu trừ mà không cần thông báo hoặc sự đồng ý của bạn, bất kỳ khoản tiền nào được nạp hoặc ghi có vào tài khoản của bạn do nhầm lẫn bởi chúng tôi hoặc thay mặt chúng tôi.

32.15 Bạn không được chuyển nhượng bất kỳ phần lợi nhuận hoặc thua lỗ nào của mình cho bên thứ ba. Ngoài ra, bên thứ ba không được phép nạp tiền vào tài khoản của bạn hoặc rút tiền từ tài khoản của bạn, trừ khi được quy định cụ thể trong các điều khoản khác của thỏa thuận này. Tất cả các khoản rút tiền từ tài khoản của bạn phải được thanh toán trực tiếp cho bạn.

32.16 Công ty có quyền yêu cầu bồi hoàn các chi phí phát sinh từ quan hệ khách hàng như điện thoại, fax, chuyển phát nhanh và bưu chính trong trường hợp Khách hàng yêu cầu sao kê tài khoản bản giấy, xác nhận giao dịch, v.v. vốn có thể được cung cấp điện tử, hoặc bất kỳ chi phí nào khác phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn các chi phí nhắc nợ hoặc hỗ trợ pháp lý.

32.17 Hoa hồng có thể được tính theo tỷ lệ phần trăm trên tổng giá trị giao dịch hoặc theo một khoản cố định. Do đó, Khách hàng cần đảm bảo rằng mình hiểu rõ số tiền tương ứng với tỷ lệ phần trăm đó.

32.18 Trong trường hợp phí tài trợ (financing fees), giá trị của các vị thế mở trong một số loại Công cụ Tài chính sẽ được tăng hoặc giảm bởi một khoản phí tài trợ hàng ngày “swap” trong suốt thời gian hợp đồng. Phí tài trợ dựa trên lãi suất thị trường hiện hành, có thể thay đổi theo thời gian.

32.19 Khi tiền được gửi bằng chuyển khoản ngân hàng, chúng tôi có thể yêu cầu xem bản sao sao kê ngân hàng gốc thể hiện giao dịch chuyển tiền trước khi hoàn tiền về tài khoản ngân hàng đó.

32.20 Khi tài khoản ngân hàng đã bị đóng, chúng tôi có thể yêu cầu thư xác nhận từ ngân hàng gốc rằng tài khoản đã đóng và không còn khoản nợ nào với ngân hàng. Trước khi hoàn tiền về tài khoản ngân hàng mới, chúng tôi có thể yêu cầu xem sao kê chuyển tiền gốc từ tài khoản đã đóng và sao kê ngân hàng mới bản gốc.

32.21 Nếu hồ sơ của chúng tôi cho thấy có sự sai lệch giữa thông tin thẻ và thông tin tài khoản do bạn cung cấp, chúng tôi có thể yêu cầu xem sao kê ngân hàng gốc hoặc bằng chứng liên quan khác để xác minh trước khi xử lý hoàn tiền.

32.22 Bằng việc ký kết Thỏa thuận này, Khách hàng xác nhận rằng đã đọc, hiểu và chấp nhận thông tin trong mục “Phí và thông số kỹ thuật” được đăng tải trên website của Công ty, trong đó tất cả spread, hoa hồng, chi phí và phí liên quan đều được giải thích. Công ty có quyền sửa đổi các spread, hoa hồng, chi phí và phí này theo quyết định của mình, và thông tin về các thay đổi sẽ được đăng trên website của Công ty. Khách hàng có trách nhiệm truy cập website của Công ty và xem xét mục “Phí và thông số kỹ thuật” trong suốt thời gian giao dịch cũng như trước khi đặt bất kỳ lệnh nào.

32.23 Đối với việc công bố thông tin trước và sau giao dịch về chi phí và phí đối với khách hàng, Công ty sẽ tổng hợp:

- a) tất cả các chi phí và khoản phí liên quan do Công ty hoặc các bên khác (nếu khách hàng được giới thiệu đến các bên đó) thu cho dịch vụ đầu tư và/hoặc dịch vụ phụ trợ cung cấp cho khách hàng; và
- b) tất cả chi phí và khoản phí liên quan đến việc tạo lập và quản lý các công cụ tài chính.

Đối với mục (a), các khoản thanh toán từ bên thứ ba mà Công ty nhận được liên quan đến dịch vụ đầu tư sẽ được tách riêng, và tổng chi phí sẽ được cộng gộp và thể hiện dưới dạng cả số tiền và tỷ lệ phần trăm.

33. Khuyến khích (Inducements)

33.1 Công ty, ngoài các khoản phí và chi phí được thanh toán bởi hoặc cho Khách hàng hoặc người thay mặt Khách hàng như nêu tại mục 27 của Thỏa thuận này, có thể trả và/hoặc nhận phí/hoa hồng từ/cho bên thứ ba, với điều kiện các lợi ích này nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách hàng và không làm ảnh hưởng đến việc tuân thủ nghĩa vụ của Công ty trong việc hành động vì lợi ích tốt nhất của Khách hàng.

33.2 Công ty có thể trả phí/hoa hồng cho các Môi giới giới thiệu, đại lý giới thiệu hoặc bên thứ ba khác theo thỏa thuận bằng văn bản. Khoản phí/hoa hồng này liên quan đến tần suất/khối lượng giao dịch do Khách hàng được giới thiệu thực hiện thông qua Công ty. Công ty có nghĩa vụ tiết lộ cho Khách hàng, khi có yêu cầu, chi tiết về khoản phí/hoa hồng hoặc bất kỳ thù lao nào đã trả cho các bên này.

33.3 Công ty cũng có thể nhận phí/hoa hồng hoặc các khoản thù lao khác từ bên thứ ba theo thỏa thuận bằng văn bản. Công ty có thể nhận phí/hoa hồng từ đối tác thực hiện giao dịch (nếu có). Khoản phí/hoa hồng này liên quan đến tần suất/khối lượng giao dịch thực hiện thông qua đối tác đó. Công ty có nghĩa vụ tiết lộ cho Khách hàng, khi có yêu cầu, chi tiết về các khoản phí/hoa hồng hoặc thù lao nhận được từ bên thứ ba.

33.4 Công ty sẽ không nhận bất kỳ khoản thù lao, chiết khấu hoặc lợi ích phi tiền tệ nào cho việc chuyển lệnh của khách hàng đến một địa điểm giao dịch cụ thể nếu điều đó vi phạm các yêu cầu về xung đột lợi ích hoặc khuyến khích.

33.5 Khi cung cấp các dịch vụ đầu tư khác ngoài quản lý danh mục hoặc tư vấn đầu tư độc lập, chúng tôi có thể trả hoặc nhận phí/hoa hồng, hoặc cung cấp/nhận các lợi ích phi tiền tệ (gọi chung là “khuyến khích”), liên quan đến việc cung cấp dịch vụ đầu tư hoặc dịch vụ phụ trợ, với điều kiện các khuyến khích này nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho bạn và không làm ảnh hưởng đến việc tuân thủ nghĩa vụ hành động trung thực, công bằng và chuyên nghiệp theo lợi ích tốt nhất của bạn.

33.6 Để tính toán khoản hoàn phí áp dụng cho hoa hồng/phí dành cho các Môi giới giới thiệu, các giao dịch trên tài khoản Standard và Cent phải có thời gian giao dịch tối thiểu 60 giây, trong khi các giao dịch trên tài khoản ECN phải có thời gian tối thiểu 180 giây.

34. Giới thiệu Khách hàng từ Môi giới giới thiệu (Introducing Broker)

34.1 Khách hàng có thể đã được giới thiệu đến Công ty bởi một Môi giới giới thiệu (Introducing Broker).

34.2 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thỏa thuận nào có thể tồn tại giữa Khách hàng và Môi giới giới thiệu, hoặc đối với bất kỳ chi phí phát sinh thêm nào do thỏa thuận đó gây ra.

34.3 Dựa trên thỏa thuận bằng văn bản với Công ty, Công ty có thể trả phí hoặc hoa hồng cho Môi giới giới thiệu theo quy định trong Thỏa thuận này (Khuyến khích – Inducements).

34.4 Khách hàng thừa nhận rằng Môi giới giới thiệu không phải là đại diện của Công ty và không được ủy quyền đưa ra bất kỳ bảo đảm hoặc cam kết nào liên quan đến Công ty hoặc các dịch vụ của Công ty.

34.5 Khách hàng thừa nhận rằng Môi giới giới thiệu hoạt động như một bên trung gian độc lập và không được phép đưa ra bất kỳ tuyên bố nào liên quan đến Công ty hoặc các Dịch vụ đầu tư của Công ty.

34.6 Chúng tôi không kiểm soát, cũng không xác nhận hoặc đảm bảo tính chính xác hay đầy đủ của bất kỳ thông tin, tư vấn hoặc sản phẩm nào mà bạn đã hoặc có thể nhận được từ Môi giới giới thiệu hoặc Nhà cung cấp dịch vụ. Hơn nữa, chúng tôi không xác nhận hoặc đảm bảo các dịch vụ do Môi giới giới thiệu hoặc Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp. Vì Môi giới giới thiệu hoặc Nhà cung cấp dịch vụ không phải là đại lý hoặc nhân viên của chúng tôi, bạn có trách nhiệm tự đánh giá đúng các Môi giới giới thiệu và/hoặc Nhà cung cấp dịch vụ trước khi sử dụng dịch vụ của họ.

34.7 Khi bạn sử dụng dịch vụ của Môi giới giới thiệu hoặc Nhà cung cấp dịch vụ, bạn hiểu và đồng ý rằng họ sẽ có quyền truy cập vào thông tin cá nhân mà chúng tôi lưu giữ về bạn, bao gồm cả hoạt động giao dịch của bạn. Bạn cũng hiểu rằng Môi giới giới thiệu hoặc Nhà cung cấp dịch vụ có thể được giới thiệu đến chúng tôi bởi một bên thứ ba, và bên thứ ba đó có thể được trả thù lao một phần dựa trên việc giới thiệu bạn hoặc dựa trên lịch sử giao dịch của bạn. Trong trường hợp đó, bạn đồng ý rằng bên thứ ba đã giới thiệu Môi giới giới thiệu hoặc Nhà cung cấp dịch vụ cũng sẽ có quyền truy cập vào thông tin cá nhân của bạn, bao gồm cả hoạt động giao dịch.

34.8 Nếu Môi giới giới thiệu hoặc Nhà cung cấp dịch vụ thực hiện bất kỳ khoản khấu trừ nào từ tài khoản của bạn theo thỏa thuận giữa bạn và họ, chúng tôi không chịu trách nhiệm về sự tồn tại hoặc tính hợp lệ của thỏa thuận đó.

34.9 Việc đăng ký giới thiệu cho khách hàng có cùng địa chỉ bị Công ty hạn chế. Điều này có nghĩa là nếu một Môi giới giới thiệu (IB) và một Nhà giao dịch cùng đăng ký sử dụng một địa chỉ, Nhà giao dịch sẽ không được tham gia giao dịch để kiếm phí/hoa hồng liên quan đến tần suất/khối lượng giao dịch thông qua Công ty cho IB liên quan khi đang thuộc đăng ký của IB đó. Trong các trường hợp như vậy, Công ty có toàn quyền vô hiệu hóa kết quả giao dịch, thu hồi các khoản phí/hoa hồng đã tích lũy, chấm dứt mối liên kết giữa Nhà giao dịch và IB và/hoặc đóng tài khoản.

35. Chính sách Chargeback (Hoàn tiền qua ngân hàng/thẻ)

35.1 Ủy quyền giao dịch

Bằng việc mở tài khoản và giao dịch với OPHELEO HOLDINGS (PTY) LTD, Khách hàng xác nhận rằng tất cả các khoản thanh toán vào tài khoản giao dịch đều được thực hiện với sự ủy quyền hợp pháp đầy đủ và phương thức thanh toán thuộc quyền sở hữu của Khách hàng hoặc Khách hàng có quyền hợp pháp để sử dụng.

35.2 Không chargeback vô lý

Khách hàng đồng ý không thực hiện chargeback hoặc tranh chấp giao dịch với tổ chức tài chính của mình trừ khi có bằng chứng rõ ràng về việc sử dụng trái phép hoặc gian lận. Việc thực hiện chargeback sau khi đã biết và thực hiện giao dịch trên nền tảng và phát sinh thua lỗ được xem là lạm dụng hệ thống thanh toán và vi phạm thỏa thuận này.

35.3 Điều tra và cung cấp bằng chứng

Trong trường hợp xảy ra chargeback, OPHELEO HOLDINGS (PTY) LTD có quyền:

- Cung cấp cho ngân hàng hoặc tổ chức phát hành thẻ tất cả tài liệu liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn: nhật ký giao dịch, hồ sơ nạp tiền, nhật ký IP, bằng chứng xác minh danh tính, trao đổi với Khách hàng và bản thỏa thuận này (bản ký hoặc bản điện tử tương đương).
- Thu hồi các khoản tiền tranh chấp bằng các biện pháp pháp lý và tài chính thích hợp, bao gồm cả các công ty thu hồi nợ bên thứ ba.

35.4 Đình chỉ và thu hồi tài khoản

Nếu xảy ra chargeback:

- Tài khoản giao dịch của Khách hàng có thể bị đình chỉ hoặc chấm dứt mà không cần thông báo.
- Toàn bộ lợi nhuận, tiền thưởng hoặc tín dụng có thể bị tịch thu.
- Khách hàng sẽ chịu mọi chi phí phát sinh liên quan đến quá trình điều tra chargeback, bao gồm phí hành chính và phí pháp lý.

35.5 Phòng chống gian lận và báo cáo

Các hành vi chargeback không hợp lý có thể bị báo cáo tới các tổ chức tín dụng, hệ thống thẻ, cơ quan quản lý và cơ quan thực thi pháp luật như một hành vi gian lận tài chính.

35.6 Yêu cầu hoàn tiền

Khách hàng cho rằng mình đủ điều kiện hoàn tiền phải liên hệ trực tiếp với OPHELEO HOLDINGS (PTY) LTD qua các kênh hỗ trợ chính thức. Yêu cầu hoàn tiền sẽ được xem xét dựa trên lịch sử giao dịch và việc tuân thủ chính sách công ty. Chargeback không được xem là hình thức yêu cầu hoàn tiền hợp lệ.

36. Lãi suất

36.1 Các khoản tiền được ghi có vào tài khoản của Khách hàng tại Công ty sẽ không được hưởng lãi.

36.2 Bằng việc chấp nhận Thỏa thuận này, Khách hàng đồng ý rõ ràng và từ bỏ mọi quyền nhận bất kỳ khoản lãi nào phát sinh từ số tiền của mình được giữ trong tài khoản ngân hàng của Công ty, đồng thời đồng ý rằng Công ty được hưởng toàn bộ khoản lãi phát sinh đó để bù đắp cho chi phí đăng ký, chi phí chung, phí, lệ phí và lãi liên quan đến việc quản lý và duy trì tài khoản ngân hàng khách hàng.

37. Khiếu nại của Khách hàng (Client complaint)

37.1 Nếu Khách hàng có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến bất kỳ khía cạnh nào trong mối quan hệ giữa Khách hàng và Công ty, khiếu nại phải được gửi đến Cán bộ Tuân thủ (Compliance Officer) bằng tài liệu liên quan (Mẫu Khiếu nại – Complaint Form) được đăng trên website của Công ty.

37.2 Khách hàng phải điền đầy đủ tất cả các trường trong “Mẫu Khiếu nại”.

37.3 Khiếu nại không được bao gồm:

37.3.1 Đánh giá cảm tính về tình huống tranh chấp;

37.3.2 Ngôn ngữ xúc phạm;

37.3.3 Từ vựng không kiểm soát;

37.3.4 Từ chữ thể.

Công ty có quyền từ chối khiếu nại nếu vi phạm bất kỳ điều khoản nào ở trên.

37.4 Công ty đã thiết lập, thực hiện và duy trì Chính sách và quy trình Xử lý Khiếu nại hiệu quả và minh bạch nhằm xử lý nhanh chóng các khiếu nại của khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng. Công ty sẽ lưu trữ hồ sơ các khiếu nại đã nhận và các biện pháp xử lý.

37.5 Công ty sẽ xác nhận đã nhận được khiếu nại trong vòng 7 ngày làm việc.

37.6 Ngoài ra, phản hồi cuối cùng đối với khiếu nại sẽ được cung cấp cho Khách hàng trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận khiếu nại, bao gồm phân tích kết quả điều tra của Công ty.

37.7 Nếu Công ty không thể đưa ra phản hồi trong vòng 30 ngày làm việc, người khiếu nại sẽ được thông báo bằng văn bản, nêu rõ lý do chậm trễ và thời gian dự kiến xử lý. Thời gian này không được vượt quá 60 ngày làm việc kể từ ngày nộp khiếu nại.

37.8 Để biết thêm thông tin chi tiết về quy trình xử lý khiếu nại, vui lòng tham khảo website của Công ty và Chính sách Xử lý Khiếu nại.

37.9 Nếu Khách hàng không đồng ý với quyết định xử lý khiếu nại của Công ty hoặc xảy ra tranh chấp không thể giải quyết, Khách hàng có quyền gửi khiếu nại kèm bản sao phản hồi cuối cùng của Công ty đến Cơ quan Quản lý Ngành Tài chính Nam Phi (FSCA) để xem xét thêm.

37.10 Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và chấp nhận “Chính sách Xử lý Khiếu nại” của Công ty được đăng trên website.

38. Xung đột lợi ích (Conflicts of interest)

38.1 Công ty có các cơ chế để quản lý xung đột lợi ích giữa Công ty và Khách hàng, giữa các Khách hàng với nhau, và giữa nhân viên với các bên liên kết hoặc bên thứ ba. Công ty hoạt động theo chính sách xung đột lợi ích nhằm xác định các tình huống có thể phát sinh xung đột. Công ty sẽ nỗ lực tránh xung đột lợi ích; nếu không thể tránh, Công ty sẽ đảm bảo khách hàng được đối xử công bằng, minh bạch và lợi ích của họ được bảo vệ.

38.2 Bằng việc chấp nhận Thỏa thuận này, Khách hàng đồng ý rằng Công ty có thể thực hiện giao dịch trong trường hợp có xung đột lợi ích mà không cần thông báo cho Khách hàng.

38.3 Khách hàng thừa nhận rằng Công ty có thể hoạt động như nhà tạo lập thị trường (market maker), và trong bối cảnh đó có thể tồn tại xung đột lợi ích nội tại.

38.4 Mọi quan hệ giữa bạn và chúng tôi được mô tả trong Thỏa thuận Khách hàng này. Mọi quan hệ đó, dịch vụ chúng tôi cung cấp hoặc bất kỳ yếu tố nào khác không tạo ra nghĩa vụ ủy thác (fiduciary duty) hoặc nghĩa vụ công bằng đặc biệt nào đối với chúng tôi hoặc các công ty liên kết. Do đó, chúng tôi hoặc các công ty liên kết có thể vừa là market maker vừa là broker, vừa là principal vừa là agent, và có thể giao dịch với các khách hàng khác cho tài khoản của chính chúng tôi hoặc công ty liên kết.

38.5 Bạn chấp nhận rằng chúng tôi và các công ty liên kết có thể:

- Có lợi ích xung đột với lợi ích của bạn; hoặc

- Có nghĩa vụ xung đột với nghĩa vụ đối với bạn; và
- Trong mọi trường hợp, bạn đồng ý cho phép chúng tôi hành động theo cách chúng tôi cho là phù hợp, tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.

38.6 Chúng tôi không có nghĩa vụ báo cáo cho bạn bất kỳ lợi nhuận, hoa hồng hoặc thù lao nào phát sinh từ các giao dịch hoặc tình huống mà chúng tôi hoặc công ty liên kết có lợi ích đáng kể hoặc có xung đột lợi ích.

38.7 Để ngăn ngừa hoặc quản lý xung đột lợi ích, chúng tôi áp dụng các biện pháp tổ chức và quản lý, bao gồm:

- Phân tách và giám sát độc lập các bộ phận/chức năng để tránh xung đột lợi ích.
- Quyền từ chối cung cấp dịch vụ khi có nguy cơ xung đột lợi ích không thể xử lý hiệu quả.
- Thiết lập “Chinese Walls” (tường thông tin) để ngăn chia sẻ thông tin mật giữa các bộ phận.
- Chính sách lương thưởng không gây xung đột với lợi ích khách hàng.
- Chính sách khuyến khích (inducements) được kiểm soát chặt chẽ để tránh ảnh hưởng tiêu cực đến khách hàng.

39. Chống rửa tiền (AML) & Xác minh khách hàng (KYC)

39.1 Công ty phải tuân thủ luật “Chống rửa tiền (AML) & Hiểu rõ khách hàng (KYC)” và có trách nhiệm xác minh danh tính, nơi cư trú của từng khách hàng, đồng thời thu thập các tài liệu xác minh cần thiết.

39.2 Khi đăng ký, bạn phải cung cấp: họ tên, địa chỉ, ngày sinh, quốc tịch, thông tin liên hệ, thông tin thanh toán và các thông tin cá nhân khác. Công ty có quyền yêu cầu hộ chiếu/CMND và các giấy tờ xác minh khác. Công ty toàn quyền quyết định loại giấy tờ yêu cầu. Không giao dịch nào được thực hiện trước khi hoàn tất xác minh.

39.3 Khách hàng xác nhận rằng:

- (a) đủ 18 tuổi hoặc độ tuổi hợp pháp;
- (b) có đầy đủ năng lực pháp lý;
- (c) thông tin cung cấp là đúng, đầy đủ và khớp với phương thức thanh toán;
- (d) việc sử dụng dịch vụ không vi phạm pháp luật áp dụng.

39.4 Công ty có thể yêu cầu chứng minh nguồn gốc tiền nạp và có quyền ghi nhận nếu phát hiện nghi ngờ gian lận hoặc rửa tiền.

39.5 Nếu thanh toán bằng thẻ, khách hàng phải cung cấp bản sao thẻ (che một phần số thẻ và CVV). Khi thay mặt người khác, khách hàng phải chứng minh danh tính của người đó và chịu trách nhiệm cung cấp thông tin theo yêu cầu pháp lý.

39.6 Công ty không chuyển tiền cho bên thứ ba trừ khi có yêu cầu bằng văn bản hợp lệ từ khách hàng.

39.7 Công ty có quyền không thực hiện lệnh nếu khách hàng chưa cung cấp đầy đủ thông tin KYC/AML.

39.8 Công ty không chấp nhận hành vi rửa tiền và có quyền từ chối giao dịch nếu nghi ngờ.

39.9 Công ty có quyền chấm dứt hợp đồng ngay lập tức và cấm rút tiền nếu giải trình về AML/CTF không đạt yêu cầu.

40. Giao tiếp giữa Khách hàng và Công ty

40.1 Khách hàng có thể liên hệ với Công ty bằng thư bảo đảm, fax hoặc email. Tất cả các liên lạc giữa Công ty và Khách hàng sẽ được gửi đến địa chỉ, số fax hoặc email và đến cá nhân/phòng ban/tên tài khoản được chỉ định trên website của Công ty trong mục “Contact us” và mục “Company’s contact details” của Thỏa thuận này, hoặc theo bất kỳ thông báo thay đổi bằng văn bản nào sau đó.

40.2 Thông tin có thể được Công ty cung cấp cho Khách hàng dưới dạng bản giấy hoặc qua email đến địa chỉ email mà Khách hàng đã cung cấp khi đăng ký. Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về bất kỳ thay đổi quan trọng nào đối với thông tin đã cung cấp bằng cùng phương thức đã sử dụng trước đó (trừ khi có thỏa thuận khác).

40.3 Tất cả thông báo/thông tin do Công ty cung cấp hoặc nhận từ Khách hàng phải được thực hiện bằng tiếng Anh.

41. Dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư và bảo mật thông tin

41.1 Khách hàng phải cung cấp kịp thời cho Công ty bất kỳ thông tin nào mà Công ty yêu cầu nhằm chứng minh các nội dung nêu trong Thỏa thuận này hoặc để tuân thủ bất kỳ Quy định áp dụng nào, và phải thông báo cho Công ty nếu có bất kỳ thay đổi quan trọng nào đối với các thông tin đó.

41.2 Bằng việc ký kết Thỏa thuận này, bạn đồng ý cho phép lưu trữ và xử lý dữ liệu mà bạn đã cung cấp khi đăng ký tài khoản và/hoặc trong suốt quan hệ với chúng tôi, bao gồm cả dữ liệu nhạy cảm. Bạn có quyền rút lại sự đồng ý bất kỳ lúc nào bằng văn bản. Tuy nhiên, khi đó Công ty sẽ không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ theo Thỏa thuận này và có quyền chấm dứt Thỏa thuận. Bạn hiểu rằng Công ty có nghĩa vụ lưu trữ dữ liệu của bạn trong thời gian cần thiết để đáp ứng yêu cầu của cơ quan quản lý.

41.3 Công ty cam kết xử lý dữ liệu cá nhân một cách công bằng, hợp pháp và minh bạch theo quy định hiện hành. Khi xử lý dữ liệu cá nhân do bạn cung cấp, Công ty tuân thủ luật bảo vệ dữ liệu của Nam Phi. Công ty đóng vai trò là bên kiểm soát dữ liệu (data controller), nghĩa là tự mình hoặc cùng với bên khác xác định mục đích và phương thức xử lý dữ liệu.

41.4 Thông tin chi tiết được nêu trong tài liệu “Chính sách quyền riêng tư (Privacy Policy)” trên website của Công ty.

41.5 Công ty có quyền tiết lộ thông tin cá nhân mà không cần thông báo cho Khách hàng cho cơ quan quản lý của Khách hàng hoặc người sử dụng lao động của Khách hàng (bao gồm bộ phận tuân thủ), hoặc cho bên thứ ba được phép theo quy định pháp luật, hoặc cho cơ quan quản lý/cơ quan nhà nước khi có liên quan đến gian lận.

41.6 Công ty thuộc Nam Phi và tuân thủ cơ chế CRS (Common Reporting Standard), tức là cơ chế trao đổi tự động thông tin tài khoản tài chính giữa các quốc gia. Công ty có thể phải báo cáo thông tin khách hàng cho cơ quan thuế địa phương, sau đó chuyển tiếp đến cơ quan thuế nước ngoài. Bằng việc chấp nhận điều khoản này, bạn đồng ý cho phép Công ty cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản của bạn cho cơ quan thuế hoặc các đơn vị kiểm toán theo yêu cầu.

41.7 Công ty lưu giữ dữ liệu cá nhân của khách hàng liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp. Ngoài các trường hợp pháp luật yêu cầu, dữ liệu có thể được sử dụng để cung cấp dịch vụ cũng như gửi thông tin marketing về sản phẩm/dịch vụ khác có thể phù hợp với khách hàng.

41.8 Công ty không tiết lộ hoặc chia sẻ thông tin của bạn cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý, trừ khi bị yêu cầu bởi cơ quan quản lý hoặc tòa án, hoặc khi cần thiết để cung cấp và cải thiện dịch vụ. Các bên này có thể bao gồm ngân hàng, nhà cung cấp thanh toán, đối tác marketing, đối tác kinh doanh và nhà cung cấp dịch vụ IT.

41.9 Công ty, các bên liên kết và nhà cung cấp dịch vụ có thể thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin để tuân thủ FATCA, CRS hoặc các luật/quy định khác, bao gồm việc chia sẻ với cơ quan chính phủ. Điều này có thể bao gồm chuyển dữ liệu đến các quốc gia có mức bảo vệ dữ liệu thấp hơn hoặc không có luật bảo mật tương đương.

41.10 Công ty sẽ không tiết lộ thông tin của khách hàng cho bên thứ ba, trừ khi được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu, hoặc khi cần thiết vì lợi ích công cộng, hoặc vì lợi ích của Công ty, hoặc theo yêu cầu/sự đồng ý của khách hàng. Công ty giữ toàn bộ thông tin của khách hàng là riêng tư và bảo mật, ngay cả khi khách hàng đã chấm dứt quan hệ.

41.11 Bạn đồng ý rằng Công ty có thể tiết lộ thông tin:

- khi pháp luật yêu cầu;
- cho các công ty liên kết;
- cho FSCA và cơ quan quản lý khác theo yêu cầu hợp lý;
- cho đối tác giao dịch;
- cho bên thứ ba nhằm phòng chống tội phạm, bao gồm rửa tiền;
- cho bên thứ ba phục vụ thu hồi nợ hoặc tư vấn pháp lý;
- cho bên thứ ba yêu cầu tham chiếu tín dụng;
- cho bên thứ ba liên quan đến nợ xấu hoặc nghĩa vụ tài chính.

Bạn hiểu rằng các bên này có thể ở trong hoặc ngoài Nam Phi. Khi chuyển dữ liệu cho công ty liên kết hoặc đối tác, Công ty đảm bảo họ áp dụng tiêu chuẩn bảo vệ dữ liệu tương đương.

41.12 Dữ liệu cá nhân chỉ được xử lý khi có sự đồng ý rõ ràng của chủ thể dữ liệu. Tuy nhiên, có thể xử lý mà không cần đồng ý nếu:

- (a) cần tuân thủ nghĩa vụ pháp lý;
- (b) cần thực hiện hợp đồng;
- (c) cần bảo vệ lợi ích sống còn của cá nhân;
- (d) cần phục vụ lợi ích công cộng hoặc quyền lực công;
- (e) cần phục vụ lợi ích hợp pháp của bên kiểm soát dữ liệu hoặc bên thứ ba, miễn là không xâm phạm quyền và lợi ích cơ bản của chủ thể dữ liệu.

41.13 Khách hàng đồng ý rằng Công ty và các công ty liên kết có thể:

- lưu trữ và xử lý thông tin bằng hệ thống máy tính;
- sử dụng dữ liệu để quản lý tài khoản, cung cấp dịch vụ, theo dõi hoạt động, đánh giá tín dụng, phí và phân tích thống kê, phòng chống gian lận;
- chia sẻ thông tin với công ty liên kết;
- chia sẻ với nhà cung cấp dịch vụ, đại lý, tổ chức tham chiếu tín dụng hoặc đơn vị chống gian lận;
- phân tích dữ liệu để gửi thông tin sản phẩm/dịch vụ mà Công ty cho rằng khách hàng quan tâm (khách hàng có thể từ chối nhận thông tin này).

41.14 Nếu khách hàng là cá nhân, Công ty có nghĩa vụ cung cấp bản sao dữ liệu cá nhân theo yêu cầu (có thể thu phí).

41.15 Khách hàng đồng ý rằng mọi liên lạc, bao gồm cuộc gọi điện thoại, có thể được ghi âm và có thể được sử dụng làm bằng chứng trước tòa án hoặc cơ quan quản lý. Mọi lệnh/ yêu cầu qua điện thoại có giá trị như văn bản.

41.16 Tất cả bản ghi âm thuộc quyền sở hữu duy nhất của Công ty và được xem là bằng chứng cuối cùng trong tranh chấp.

41.17 Công ty xử lý thông tin khách hàng với tính bảo mật nghiêm ngặt và chỉ sử dụng trong phạm vi cung cấp dịch vụ theo thỏa thuận. Thông tin chỉ được coi là bí mật nếu không thuộc phạm vi công khai hoặc không phải là thông tin đã được Công ty sở hữu hợp pháp trước đó hoặc không có nghĩa vụ bảo mật tại thời điểm tiếp nhận.

41.18 – Bảo mật thông tin Không bên nào (Công ty hoặc Khách hàng), nếu không có sự đồng ý của bên còn lại, được tiết lộ hoặc sử dụng bất kỳ thông tin nào được cung cấp bởi bên tiết lộ liên quan đến Công ty cho bất kỳ mục đích nào ngoài phạm vi quy định trong Thỏa thuận này hoặc các Thỏa thuận bổ sung liên quan, trừ khi thông tin đó:

- đã có sẵn trong phạm vi công cộng, không phải do vi phạm thỏa thuận giữa Khách hàng và Công ty; hoặc
- đã được bên nhận biết tại thời điểm tiết lộ; hoặc
- phải được tiết lộ theo Quy định áp dụng hoặc lệnh của tòa án; hoặc
- được yêu cầu bởi cơ quan quản lý; hoặc
- đã nằm trong quyền sở hữu hợp pháp của bên nhận (với đầy đủ quyền tiết lộ) trước khi nhận thông tin; hoặc
- được bên nhận tự phát triển độc lập mà không sử dụng hoặc truy cập Thông tin mật; hoặc
- được nhận hợp pháp từ bên thứ ba (với đầy đủ quyền tiết lộ).

41.19 – Trường hợp tiết lộ thông tin mật Công ty chỉ tiết lộ thông tin mang tính bảo mật trong các trường hợp sau:

- Khi được yêu cầu bởi cơ quan quản lý hoặc cơ quan thực thi có thẩm quyền đối với Công ty;
- Nhằm phòng chống gian lận, hoạt động bất hợp pháp, rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố;
- Liên quan đến các yêu cầu xác minh tín dụng hoặc nhận dạng;
- Trong các thủ tục tố tụng giữa Công ty và Khách hàng;
- Cho các cố vấn, luật sư hoặc kiểm toán viên của Công ty, với điều kiện họ được thông báo về tính bảo mật và cam kết nghĩa vụ bảo mật;
- Theo yêu cầu hoặc với sự đồng ý của Khách hàng.

Việc tiết lộ sẽ được thực hiện theo nguyên tắc “cần biết” (need-to-know), trừ khi có chỉ dẫn khác. Trong các trường hợp này, Công ty phải thông báo rõ cho bên thứ ba về tính bảo mật của thông tin.

41.20 – Dữ liệu cá nhân của bên thứ ba

Trước khi cung cấp cho Công ty bất kỳ thông tin nào liên quan đến cá nhân còn sống có thể nhận diện được, Khách hàng phải đảm bảo rằng các cá nhân đó đã đồng ý và biết rằng:

- Công ty là đơn vị xử lý thông tin của họ;
- Thông tin có thể được sử dụng để phát triển dịch vụ và bảo vệ lợi ích của Công ty;
- Cuộc gọi điện thoại và liên lạc điện tử có thể được ghi âm/giám sát vì mục đích tuân thủ;

- Công ty và các công ty trong cùng nhóm có thể sử dụng thông tin cho mục đích tiếp thị;
- Thông tin có thể được chia sẻ và chuyển ra nước ngoài, bao gồm cả các quốc gia ngoài Nam Phi có thể có mức bảo vệ dữ liệu thấp hơn;
- Khi chuyển dữ liệu ra nước ngoài, Công ty sẽ đảm bảo mức bảo vệ tương đương yêu cầu tại Nam Phi;
- Công ty có thể lưu giữ thông tin sau khi khách hàng chấm dứt quan hệ, trong phạm vi pháp luật cho phép (pháp lý, quản lý, gian lận và mục đích kinh doanh hợp pháp).

41.21 – Sử dụng tên và thương hiệu

Khách hàng không được, nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của Công ty trong từng trường hợp:

- (a) sử dụng tên, thương hiệu, nhãn hiệu, ký hiệu hoặc các biến thể của Công ty hoặc các công ty liên kết trong quảng cáo, truyền thông hoặc tài liệu quảng bá;
- (b) tuyên bố trực tiếp hoặc gián tiếp rằng sản phẩm/dịch vụ của Khách hàng được Công ty phê duyệt hoặc chứng thực.

Điều khoản này vẫn có hiệu lực ngay cả sau khi chấm dứt Thỏa thuận.

41.22 – Dữ liệu thống kê Khách hàng đồng ý rằng Công ty có thể thuê bên thứ ba thực hiện phân tích thống kê nhằm cải thiện chiến lược marketing. Một phần hoặc toàn bộ dữ liệu cá nhân của Khách hàng có thể được tiết lộ nhưng chỉ ở dạng ẩn danh và tổng hợp.

41.23 – Liên hệ tiếp thị Bằng việc ký kết Thỏa thuận, Khách hàng đồng ý cho phép Công ty liên hệ trực tiếp (điện thoại, fax, email hoặc phương thức khác) để cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ hoặc sự kiện. Khách hàng đồng ý rằng các liên hệ này không bị coi là vi phạm quyền riêng tư hoặc quy định bảo vệ dữ liệu.

41.24 – Liên hệ từ công ty và đối tác Khách hàng cho phép Công ty, các công ty liên kết hoặc đối tác giao dịch liên hệ vào thời điểm hợp lý để trao đổi về hoạt động kinh doanh. Nếu không muốn nhận liên hệ tiếp thị trực tiếp, Khách hàng phải thông báo bằng văn bản.

41.25 – Chính sách quyền riêng tư Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và chấp nhận “Chính sách quyền riêng tư” được đăng tải trên website của Công ty.

41.26 – Giới thiệu qua bên thứ ba Nếu Khách hàng được giới thiệu bởi bên thứ ba, Khách hàng đồng ý cho phép Công ty trao đổi thông tin với bên đó trong phạm vi cần thiết để thực hiện nghĩa vụ hợp đồng. Việc này có thể bao gồm thông tin tài chính, tình trạng tài khoản và hoạt động giao dịch. Nếu không muốn tiếp tục chia sẻ, Khách hàng phải thông báo bằng văn bản.

41.27 – Nguồn thông tin Công ty chủ yếu thu thập thông tin trực tiếp từ khách hàng nhưng có quyền thu thập thêm từ các nguồn khác.

41.28 – Bảo mật lưu trữ Tất cả dữ liệu cá nhân được lưu trữ trong hệ thống máy tính an toàn hoặc hồ sơ giấy bảo mật. Không bên nào không được ủy quyền có thể truy cập các hệ thống này.

41.29 – Quyền sở hữu và sở hữu trí tuệ nền tảng giao dịch

Khách hàng đồng ý rằng:

- a) Toàn bộ quyền sở hữu trí tuệ đối với nền tảng giao dịch thuộc về Công ty hoặc nhà cung cấp bên thứ ba;
- b) Nền tảng là thông tin mật được phát triển bằng chi phí và công sức đáng kể;
- c) Khách hàng chỉ được phép truy cập theo phạm vi được cấp;
- d) Không được công bố, chia sẻ hoặc phân phối thông tin từ nền tảng;

e) Không được sao chép, chỉnh sửa, giải mã, reverse engineering hoặc tạo sản phẩm phái sinh từ nền tảng.

42. Tài khoản chung và tài khoản ủy thác

42.1 Nếu có nhiều cá nhân ký Thỏa thuận này, tất cả sẽ chịu trách nhiệm liên đới và riêng lẻ. Nếu tài khoản thuộc về quỹ tín thác, tổ chức không đăng ký pháp nhân hoặc bên ủy thác, khách hàng phải bồi thường cho Công ty đối với mọi thiệt hại, khiếu nại hoặc chi phí phát sinh.

42.2 Nếu là tài khoản chung, Công ty được quyền thực hiện theo chỉ thị của bất kỳ một chủ tài khoản nào mà không cần xác minh thêm. Tất cả các chủ tài khoản đều chịu trách nhiệm liên đới và riêng lẻ đối với nghĩa vụ trong tài khoản.

42.3 Công ty có quyền thực hiện kiểm tra danh tính tất cả các cá nhân trong tài khoản chung theo quy định chống rửa tiền (AML) và các quy định pháp luật liên quan, bao gồm mục đích nạp và rút tiền.

43. Sửa đổi

43.1 Thỏa thuận này có thể được sửa đổi trong các trường hợp sau:

- Công ty có quyền đơn phương sửa đổi nếu việc sửa đổi đó là cần thiết theo bất kỳ thay đổi nào của pháp luật áp dụng hoặc nếu FSCA hoặc bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào ban hành quyết định có thể, theo đánh giá của Công ty, ảnh hưởng đến Thỏa thuận này theo bất kỳ cách nào. Trong bất kỳ trường hợp nào như vậy, Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về sửa đổi nói trên bằng văn bản, email hoặc thông qua Website của Công ty, và không cần sự đồng ý của Khách hàng đối với bất kỳ sửa đổi nào như vậy.
- Trong trường hợp việc sửa đổi Thỏa thuận này không thuộc phạm vi quy định tại mục 43.1.1 ở trên, Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về sửa đổi liên quan bằng văn bản, email hoặc thông qua Website của Công ty. Trong mọi trường hợp, Khách hàng có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra website của Công ty. Nếu có phản đối, Khách hàng có thể chấm dứt Thỏa thuận trong vòng mười lăm (15) Ngày làm việc kể từ khi nhận thông báo sửa đổi bằng cách gửi thư bảo đảm hoặc email cho Công ty, với điều kiện rằng tất cả các Giao dịch đang chờ xử lý thay mặt Khách hàng sẽ bị hủy và mọi vị thế mở sẽ bị đóng. Sau khi hết thời hạn nêu trên mà Khách hàng không có phản đối, được xem là Khách hàng đã đồng ý và/hoặc chấp nhận sửa đổi liên quan.
- Bất kỳ sửa đổi nào do bạn yêu cầu phải được hai bên đồng ý thông qua một thỏa thuận sửa đổi chính thức. Trừ khi được Công ty đồng ý rõ ràng khác đi, việc sửa đổi sẽ không ảnh hưởng đến bất kỳ Lệnh hoặc Giao dịch đang tồn tại hoặc bất kỳ quyền và nghĩa vụ pháp lý nào đã phát sinh.

44. Chấm dứt và Vi phạm

44.1 Bất kỳ bên nào (Công ty hoặc Khách hàng) đều có thể chấm dứt thỏa thuận này bằng cách gửi thông báo bằng văn bản trước năm (5) ngày làm việc. Việc chấm dứt không ảnh hưởng đến các Giao dịch đã được khởi tạo. Trong trường hợp chấm dứt, tất cả các Giao dịch đang chờ xử lý thay mặt Khách hàng sẽ bị hủy và mọi vị thế mở sẽ bị đóng.

44.2 Sau khi gửi thông báo chấm dứt và trước ngày chấm dứt:

- Khách hàng có nghĩa vụ đóng tất cả các vị thế mở. Nếu không thực hiện, khi chấm dứt, Công ty sẽ đóng các vị thế mở theo giá thị trường hiện hành;

- Công ty có quyền ngừng cung cấp quyền truy cập vào nền tảng hoặc hạn chế chức năng của Khách hàng;
- Công ty có quyền từ chối nhận lệnh mới từ Khách hàng;
- Công ty có quyền từ chối cho Khách hàng rút tiền nếu Khách hàng còn vị thế mở cần đóng và/hoặc nghĩa vụ chưa hoàn thành.

44.3 Khi chấm dứt:

- Công ty có quyền hợp nhất các Tài khoản của Khách hàng, gộp số dư và bù trừ;
- Công ty có quyền đóng Tài khoản;
- Công ty có quyền chuyển đổi tiền tệ;
- Công ty có quyền đóng các vị thế mở theo giá thị trường;
- Nếu không có hoạt động bất hợp pháp hoặc nghi ngờ gian lận hoặc lệnh từ cơ quan có thẩm quyền, nếu còn số dư có lợi cho Khách hàng, Công ty sẽ (sau khi giữ lại các khoản cần thiết theo quyết định của mình để đáp ứng nghĩa vụ tương lai) thanh toán số dư đó cho Khách hàng trong thời gian hợp lý, kèm bảng sao kê. Các khoản tiền sẽ chỉ được chuyển vào tài khoản đứng tên Khách hàng; Công ty có quyền từ chối thanh toán cho bên thứ ba.

44.4 Công ty có thể chấm dứt ngay mà không cần thông báo 5 ngày trong các trường hợp vi phạm sau:

- Khách hàng qua đời;
- Phá sản hoặc thủ tục thanh lý;
- Yêu cầu từ cơ quan quản lý hoặc tòa án;
- Vi phạm hợp đồng khiến hợp đồng không thể thực hiện;
- Gian lận thị trường hoặc vi phạm điều khoản;
- Liên quan đến gian lận;
- Vi phạm quy định tuân thủ;
- Không cung cấp thông tin phục vụ điều tra/xác minh;
- Hành vi xúc phạm nhân viên Công ty;
- Cung cấp thông tin sai lệch;
- Có nợ chưa thanh toán;
- Bất kỳ lý do hợp lý nào;
- Hoạt động không được phép.

44.5 Công ty có thể chấm dứt ngay và hủy các giao dịch trước đó nếu:

- Gian lận gây rủi ro cho Công ty/khách hàng;
- Hoạt động giao dịch ảnh hưởng đến hệ thống;
- Nghi ngờ giao dịch lạm dụng (sniping, scalping, arbitrage, thao túng, v.v.);
- Giao dịch cùng IP/thiết bị với khách hàng khác có hành vi lạm dụng.

44.6 Việc chấm dứt không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ đã phát sinh. Khách hàng phải thanh toán:

- Phí/hoa hồng còn lại;
- Chi phí phát sinh do chấm dứt;
- Thiệt hại liên quan đến nghĩa vụ chưa hoàn tất.

Công ty có quyền khấu trừ từ tài khoản Khách hàng.

44.7 Sau khi chấm dứt, Công ty sẽ trả lại tài sản của Khách hàng, trừ phần giữ lại để thực hiện nghĩa vụ còn tồn đọng.

44.8 Các điều khoản có tính chất tiếp tục hiệu lực sẽ vẫn có hiệu lực sau khi chấm dứt.

Sự kiện vi phạm (Event of Default)

Các trường hợp sau được xem là vi phạm:

- (a) Không thực hiện nghĩa vụ với Công ty
- (b) Margin giảm xuống dưới mức đóng vị thế
- (c) Không thanh toán đúng hạn
- (d) Vi phạm hợp đồng
- (e) Tử vong hoặc mất năng lực hành vi
- (f) Bị yêu cầu phá sản
- (g) Thủ tục thanh lý doanh nghiệp
- (h) Mất khả năng thanh toán
- (i) Bị phong tỏa tài sản
- (j) Tương tự các trường hợp trên tại các quốc gia khác
- (k) Thông tin cam kết sai hoặc không cập nhật
- (l) Nghi ngờ hoạt động tội phạm/gian lận/ thao túng thị trường
- (m) Vi phạm pháp luật Nam Phi hoặc quốc gia liên quan
- (n) Rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận thẻ
- (o) Hành vi bị cấm
- (p) Mở tài khoản gian lận
- (q) Gian lận thẻ
- (r) Lạm dụng thông tin mật
- (s) Không cung cấp nguồn tiền
- (t) Yêu cầu từ cơ quan quản lý đóng giao dịch
- (u) Vi phạm pháp luật hoặc chuẩn thị trường
- (v) Suy giảm tài chính nghiêm trọng
- (w) Không thể liên hệ khách hàng
- (x) Các vi phạm khác theo hợp đồng
- (y) Nguy cơ xảy ra các vi phạm trên

Hậu quả khi vi phạm

Nếu xảy ra vi phạm, Công ty có quyền:

- Hủy lệnh hoặc đóng giao dịch
- Bù trừ tài khoản và giữ tiền
- Đóng tài khoản
- Từ chối lệnh mới
- Hạn chế giao dịch
- Hoàn tiền trong trường hợp gian lận
- Điều chỉnh tài khoản
- Yêu cầu thanh toán ngay
- Điều chỉnh ký quỹ
- Chuyển đổi tiền tệ
- Khởi kiện
- Thực hiện quyền theo pháp luật

Nếu bạn muốn, tôi có thể:

- Rút gọn thành bản “legal summary”
- Hoặc chuẩn hóa lại theo văn phong hợp đồng tiếng Việt (chuẩn ngân hàng/FX compliance)

45. Các điều khoản chung

45.1 Khách hàng thừa nhận rằng không có bất kỳ tuyên bố hay đảm bảo nào được đưa ra bởi hoặc thay mặt Công ty có thể đã kích thích hoặc thuyết phục Khách hàng ký kết Thỏa thuận này.

45.2 Khách hàng không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc dưới bất kỳ hình thức nào chuyển quyền hoặc nghĩa vụ của Khách hàng theo thỏa thuận này, hoặc bất kỳ quyền lợi nào trong Thỏa thuận này, nếu không có sự đồng ý bằng văn bản trước của Công ty. Bất kỳ hành vi chuyển nhượng, cầm cố hoặc chuyển giao trái với điều khoản này sẽ vô hiệu.

45.3 Nếu Khách hàng là một công ty hợp danh hoặc bao gồm nhiều người, trách nhiệm của Khách hàng theo Thỏa thuận này là chung và riêng. Trong trường hợp một hoặc nhiều người trong số đó qua đời, phá sản, thanh lý hoặc giải thể, nghĩa vụ và quyền lợi của những người còn lại vẫn tiếp tục có hiệu lực đầy đủ. Bất kỳ tham chiếu nào trong Thỏa thuận này đến Khách hàng sẽ được hiểu, nếu thích hợp, là tham chiếu đến một hoặc nhiều người này. Bất kỳ cảnh báo hay thông báo nào gửi đến một người trong số những người này được xem như đã gửi đến tất cả những người tạo thành Khách hàng. Bất kỳ Lệnh nào do một trong những người này đưa ra cũng được coi là do tất cả các thành viên Khách hàng thực hiện.

45.4 Bất kỳ từ bỏ nào đối với thỏa thuận này phải được lập thành văn bản, nêu rõ việc từ bỏ thỏa thuận này, và phải được ký bởi hoặc thay mặt cả Công ty và Khách hàng.

45.5 Không ảnh hưởng đến các quyền khác mà Công ty có thể được hưởng, Công ty có thể vào bất kỳ lúc nào và không cần thông báo cho Khách hàng để bù trừ bất kỳ khoản tiền nào (dù thực tế hay tiềm ẩn, hiện tại hay tương lai) giữa Khách hàng và Công ty. Công ty có thể bù trừ sử dụng bất kỳ tài khoản nào mà Khách hàng duy trì với Công ty.

45.6 Nếu bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này là hoặc trở nên bất hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thực thi theo pháp luật của bất kỳ khu vực pháp lý nào, thì tính hợp pháp, hiệu lực hoặc khả năng thực thi của các điều khoản còn lại hoặc của điều khoản đó theo pháp luật của khu vực pháp lý khác sẽ không bị ảnh hưởng.

45.7 Hồ sơ của Công ty, trừ khi được chứng minh là sai, sẽ là bằng chứng về các giao dịch của Khách hàng với Công ty liên quan đến Dịch vụ của Công ty. Khách hàng không được dựa vào Công ty để tuân thủ nghĩa vụ lưu trữ hồ sơ, mặc dù hồ sơ có thể được cung cấp cho Khách hàng theo yêu cầu và theo quyết định của Công ty.

45.8 Thỏa thuận này và tất cả các Giao dịch phải tuân theo Quy định áp dụng (Applicable Regulations) sau cho:

- (i) Nếu có xung đột giữa Thỏa thuận này và Quy định áp dụng, Quy định áp dụng sẽ được ưu tiên;
- (ii) Không điều khoản nào trong Thỏa thuận này loại trừ hoặc hạn chế bất kỳ nghĩa vụ nào của Công ty đối với Khách hàng theo Quy định áp dụng;
- (iii) Công ty có thể thực hiện hoặc không thực hiện bất kỳ hành động nào mà Công ty cho là cần thiết để đảm bảo tuân thủ Quy định áp dụng, và bất kỳ hành động nào Công ty thực hiện hoặc không thực hiện sẽ ràng buộc Khách hàng.

45.9 Tất cả Giao dịch thay mặt Khách hàng sẽ tuân theo pháp luật điều chỉnh việc thành lập và hoạt động, các quy định, thỏa thuận, chỉ thị, thông tư và thông lệ của FSCA, và bất kỳ cơ quan nào điều chỉnh hoạt động của công ty đầu tư hoặc cung cấp Dịch vụ Đầu tư, bao gồm các sửa đổi hoặc bổ sung theo thời gian. Công ty có quyền thực hiện hoặc không thực hiện bất

kỳ biện pháp nào mà Công ty cho là cần thiết để tuân thủ các Quy định hiện hành. Mọi biện pháp và tất cả Quy định hiện hành sẽ ràng buộc Khách hàng.

45.10 Công ty có thể sửa đổi Thỏa thuận này theo thời gian. Các thay đổi sẽ không áp dụng cho các giao dịch thực hiện trước ngày thay đổi có hiệu lực, trừ khi có thỏa thuận khác. Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng về bất kỳ thay đổi nào bằng văn bản, email hoặc qua website của Công ty. Nếu Khách hàng không đồng ý, Khách hàng có thể chấm dứt Thỏa thuận theo mục 38.

45.11 Công ty sẽ không cung cấp sao kê tài khoản liên quan đến công cụ tài chính giao dịch qua tài khoản của Khách hàng. Khách hàng có thể kiểm tra trạng thái hiện tại và lịch sử tài khoản giao dịch bất kỳ lúc nào trực tiếp qua nền tảng giao dịch.

45.12 Khách hàng cam kết thanh toán mọi lệ phí, thuế đóng dấu và chi phí liên quan đến Thỏa thuận này và bất kỳ tài liệu nào cần thiết để thực hiện Thỏa thuận và các giao dịch liên quan.

45.13 Thông tin chi tiết về việc thực hiện và điều kiện giao dịch công cụ tài chính do Công ty thực hiện, cùng các thông tin về hoạt động của Công ty, được cung cấp trên website của Công ty. Khách hàng phải thường xuyên truy cập website để cập nhật thông tin.

45.14 Công ty có thể phát hành tài liệu (“Tài liệu”) định kỳ, bao gồm thông tin về điều kiện thị trường tài chính, trên website và các phương tiện khác. Tài liệu mang tính chất thông tin và tiếp thị, không phải là tư vấn đầu tư hay khuyến nghị giao dịch. Mặc dù Công ty cố gắng đảm bảo thông tin chính xác và không gây hiểu lầm, Công ty không chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác hay bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ việc sử dụng thông tin trong Tài liệu.

45.15 Công ty có thể cung cấp các công cụ phân tích, dữ liệu thị trường, liên kết website, bản tin hoặc thông tin của bên thứ ba trên nền tảng giao dịch trực tuyến chỉ nhằm hỗ trợ Khách hàng. Công ty không chịu trách nhiệm về độ chính xác, tính kịp thời hay hậu quả của thông tin. Khách hàng tự chịu trách nhiệm sử dụng thông tin và công cụ này.

45.16 Công ty và/hoặc các đối tác không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ việc sử dụng hoặc dựa vào các công cụ, thông tin, dữ liệu thị trường, tỷ giá, tin tức hay đồ thị trên nền tảng giao dịch. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi hành động hoặc không hành động dựa trên thông tin đó và không được sử dụng cho mục đích trái pháp luật.

45.17 Nếu Công ty tin tưởng Khách hàng tham gia Hành vi Lạm dụng (Abusive Behavior), Công ty có quyền:

- (i) hủy lợi nhuận và phí môi giới phát sinh từ Hành vi Lạm dụng;
- (ii) bù trừ thiệt hại với các tài khoản thẳng liên quan/hedged;
- (iii) chấm dứt quyền truy cập dịch vụ của Khách hàng;
- (iv) khóa tài khoản Khách hàng và chuyển số dư chưa sử dụng.

Hành vi Lạm dụng bao gồm:

- Ra lệnh thay mặt Khách hàng mà không có quyền;
- Không phản hồi email trong 15 ngày trở lên;
- Khách hàng tự hoặc phối hợp xây dựng vị thế giao dịch nhằm sinh lời mà không chịu rủi ro kinh tế;
- Hedging tài khoản thông qua nội bộ hoặc bên ngoài.

45.18 Người không phải là bên của Thỏa thuận này không có quyền thực thi bất kỳ điều khoản nào trong Thỏa thuận.

46. Tạo lập thị trường (Market Making)

46.1 Khách hàng được thông báo cụ thể rằng trong một số thị trường nhất định, bao gồm thị trường ngoại hối, quyền chọn ngoại hối OTC và các hợp đồng CFD, Công ty có thể hoạt động như một “Nhà tạo lập thị trường” (Market Maker), tức là Công ty có thể chịu rủi ro nắm giữ một số lượng nhất định các Công cụ tài chính được hỗ trợ nhằm tạo điều kiện cho việc giao dịch các công cụ này bằng cách hiển thị/cung cấp giá “bid” và “ask” (giá mua và giá bán) trên Nền tảng giao dịch trực tuyến, đồng thời thực hiện các Lệnh nhận được từ kho tự doanh của Công ty hoặc tìm kiếm Lệnh đối ứng.

- Khách hàng chấp nhận rằng trong các thị trường mà Công ty đóng vai trò Market Maker, Công ty có thể nắm giữ vị thế đối nghịch với vị thế của Khách hàng và/hoặc của các khách hàng khác, dẫn đến khả năng phát sinh xung đột lợi ích giữa Công ty và các khách hàng đó. Bất kỳ chi phí hoa hồng, lãi phí, chi phí liên quan và được bao gồm trong “spread” trong báo giá do Công ty cung cấp với vai trò Market Maker, cũng như các loại phí khác, đều có thể ảnh hưởng đến kết quả giao dịch của Khách hàng và có thể gây tác động tiêu cực đến hiệu quả giao dịch so với trường hợp các khoản phí và chi phí đó không được áp dụng.
- Công ty khuyến nghị Khách hàng đọc và hiểu đầy đủ Thỏa thuận này và/hoặc các chính sách khác trên Website và/hoặc nền tảng giao dịch. Công ty có thể cập nhật Thỏa thuận này theo thời gian mà không cần thông báo cho Khách hàng. Khách hàng đồng ý rằng phiên bản cập nhật sẽ được ưu tiên áp dụng và có trách nhiệm thường xuyên truy cập website hoặc nền tảng giao dịch để theo dõi các thay đổi.

47. Cam đoan, bảo đảm và cam kết

47.1 Liên tục trong suốt thời gian hiệu lực, Khách hàng cam đoan, bảo đảm và cam kết với Công ty (bao gồm cả những người mà Khách hàng đại diện) rằng:

- Khách hàng đã đọc và hiểu tất cả tài liệu do Công ty cung cấp, bao gồm Thỏa thuận này và các chính sách/tài liệu liên quan.
- Khách hàng đồng ý bị ràng buộc bởi Thỏa thuận này.
- Khách hàng có quyền và năng lực pháp lý để ký kết Thỏa thuận và thực hiện các giao dịch phát sinh.
- Khách hàng đã có đầy đủ các phê duyệt, giấy phép cần thiết và các điều kiện đó vẫn có hiệu lực đầy đủ.
- Việc ký kết và thực hiện Thỏa thuận không vi phạm pháp luật hoặc quy định áp dụng.
- Khách hàng từ 18 tuổi trở lên và có đầy đủ năng lực pháp lý.
- Khách hàng hiểu luật địa phương và xác nhận thông tin cung cấp là đúng, đầy đủ và sẽ cập nhật khi có thay đổi.
- Tất cả tài liệu do Khách hàng cung cấp là hợp lệ, chính xác và xác thực.
- Bất kỳ người nào đại diện cho Khách hàng đều được ủy quyền hợp pháp.
- Khách hàng đồng ý Công ty đóng vai trò bên đối tác chính (principal) và là nơi thực hiện lệnh duy nhất.
- Khách hàng đã cân nhắc khả năng tài chính trước khi đầu tư.
- Tiền nạp thuộc quyền sở hữu hợp pháp của Khách hàng và không có nguồn gốc bất hợp pháp.
- Khách hàng hành động cho chính mình, không đại diện cho bên thứ ba (trừ khi có ủy quyền hợp lệ).
- Công ty không có nghĩa vụ thông báo riêng lẻ về thay đổi pháp lý; Khách hàng phải tự theo dõi website.
- Khách hàng đồng ý nhận quảng cáo và liên hệ tiếp thị từ Công ty qua nhiều hình thức.

- Không có hạn chế pháp lý nào ngăn Khách hàng tham gia Thỏa thuận.
- Việc thực hiện giao dịch không vi phạm thỏa thuận với bên thứ ba.
- Thỏa thuận này có hiệu lực pháp lý và ràng buộc Khách hàng.
- Không có vụ kiện nào ảnh hưởng đến khả năng thực hiện nghĩa vụ của Khách hàng.
- Nguồn tiền không liên quan đến hoạt động bất hợp pháp; nêu nghi ngờ, Công ty có thể khóa tài khoản.
- Khách hàng hiểu rõ rủi ro và tự nguyện tham gia giao dịch.
- Thông tin cung cấp là chính xác và sẽ được cập nhật khi thay đổi.
- Khách hàng có truy cập internet và đồng ý nhận thông tin qua phương thức điện tử.
- Không tồn tại sự kiện vi phạm nào.
- Khách hàng đã đọc và chấp nhận toàn bộ tài liệu liên quan.
- Khách hàng chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại do thông tin sai lệch gây ra.
- Khách hàng có khả năng chịu toàn bộ rủi ro thua lỗ.
- Khách hàng không truy cập từ Hoa Kỳ hoặc lãnh thổ của Hoa Kỳ.
- Hệ thống cung cấp “nguyên trạng”, Công ty không đảm bảo và không chịu trách nhiệm về lỗi kỹ thuật hoặc tổn thất phát sinh. Công ty có quyền điều chỉnh hoặc hủy giao dịch nếu có lỗi giá do kỹ thuật.
- Khách hàng không sử dụng nền tảng cho mục đích trái phép hoặc thay mặt người khác.
- Khách hàng không phải là người có ảnh hưởng chính trị (PEP) hoặc có liên quan; nếu thay đổi phải thông báo.
- Khách hàng phải thông báo ngay khi có thay đổi thông tin cá nhân hoặc tài chính.
- Khách hàng phải thông báo nếu có thay đổi ảnh hưởng đến giao dịch hoặc quan hệ với Công ty.
- Khách hàng không bị phá sản hoặc đang trong thủ tục tương tự.
- Nếu là pháp nhân, Khách hàng có đầy đủ quyền ký kết và người đại diện được ủy quyền hợp lệ.
- Khách hàng sử dụng dịch vụ một cách thiện chí và không sử dụng công cụ hoặc chiến lược nhằm thao túng hoặc lợi dụng hệ thống báo giá của Công ty.

48. Trách nhiệm pháp lý của Công ty

48.1 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, trách nhiệm hoặc chi phí nào mà Khách hàng phải gánh chịu hoặc phát sinh trong quá trình cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng, trừ khi các tổn thất, trách nhiệm hoặc chi phí đó phát sinh do hành vi sơ suất nghiêm trọng (gross negligence), cố ý vi phạm (wilful default) hoặc gian lận (fraud) của Công ty khi thực hiện theo chỉ thị của Khách hàng.

48.2 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, trách nhiệm hoặc chi phí nào mà Khách hàng phải gánh chịu do lỗi sơ suất, cố ý vi phạm hoặc gian lận của bất kỳ bên thứ ba nào (bao gồm nhưng không giới hạn ở nhà môi giới, ngân hàng, đại lý, đơn vị lưu ký, sở giao dịch đầu tư, tổ chức lưu ký hoặc thanh toán bù trừ, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử) mà Công ty đã thực hiện việc lựa chọn với sự cẩn trọng hợp lý.

48.3 Công ty, bất kỳ bên thứ ba nào thay mặt Công ty cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng (dù có liên kết với Công ty hay không), cũng như các giám đốc, cán bộ, nhân viên, đại lý hoặc đại diện của Công ty, sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng (trừ trường hợp gian lận) về bất kỳ tổn thất, trách nhiệm hoặc chi phí mang tính hệ quả, gián tiếp, đặc biệt, ngẫu nhiên, trừng phạt hoặc mang tính răn đe nào phát sinh từ hành vi hoặc thiếu sót của Công ty theo Hợp đồng này, bất kể nguyên nhân gây ra và dù có thể dự đoán hay không. Thuật ngữ “tổn thất mang tính hệ quả” bao gồm việc Khách hàng không thể bán các Công cụ tài chính khi giá đang giảm, hoặc không thể mua khi giá đang tăng, hoặc không thể thực

hiện/giao dịch khác do không thể mua hoặc bán Công cụ tài chính, hoặc mất cơ hội kinh doanh, lợi nhuận, uy tín hoặc dữ liệu, và mọi tổn thất gián tiếp, đặc biệt, ngẫu nhiên, hệ quả, trừng phạt hoặc răn đe, dù phát sinh từ sơ suất, vi phạm hợp đồng hay nguyên nhân khác.

48.4 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất kinh tế hoặc mất cơ hội nào dẫn đến việc giá trị Công cụ tài chính của Khách hàng có thể tăng lên hoặc bị giảm (dù lớn đến đâu), trừ trường hợp tổn thất đó phát sinh trực tiếp từ hành vi cố ý hoặc gian lận của Công ty.

48.5 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ hành vi gian dối liên quan đến sự kiện, sai lầm trong đánh giá hoặc bất kỳ hành vi nào đã thực hiện hoặc không thực hiện, trừ khi hành vi đó là do gian lận hoặc cố ý vi phạm của Công ty.

48.6 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hành vi thiếu sót, sơ suất, cố ý vi phạm, gian lận hoặc vi phạm của ngân hàng nơi Khách hàng mở và duy trì Tài khoản ngân hàng.

48.7 Khách hàng cam kết và đảm bảo sẽ bồi thường và duy trì việc bồi thường cho Công ty đối với bất kỳ khiếu nại, thiệt hại, trách nhiệm, chi phí hoặc phí tổn của bên thứ ba nào phát sinh liên quan đến Hợp đồng này và/hoặc việc cung cấp Dịch vụ đầu tư và/hoặc việc xử lý Công cụ tài chính của Khách hàng và/hoặc việc không thực hiện bất kỳ tuyên bố, lệnh hoặc chỉ thị nào của Khách hàng theo Hợp đồng này.

48.8 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất hoặc chi phí nào mà Khách hàng phải chịu liên quan đến hoặc phát sinh trực tiếp hay gián tiếp từ lỗi, chậm trễ hoặc sự cố trong hoạt động của Nền tảng giao dịch, bất kể giao dịch được thực hiện từ thiết bị khách hàng hay qua điện thoại.

48.9 Trong trường hợp Khách hàng chết hoặc mất năng lực hành vi dân sự, Công ty sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với hành vi, thiếu sót hoặc gian lận của bên thứ ba được ủy quyền liên quan đến Tài khoản giao dịch và/hoặc tiền của Khách hàng, và sẽ ngừng chấp nhận mọi yêu cầu, chỉ thị hoặc liên lạc từ tài khoản của Khách hàng sau khi nhận được thông báo về sự kiện này.

48.10 *Fork tiền điện tử*. Đối với CFD tiền điện tử, Khách hàng đồng ý rằng các giao thức và phần mềm blockchain không thuộc quyền kiểm soát của Công ty và có thể thay đổi đột ngột dẫn đến việc chia tách hoặc phân nhánh tài sản số (“Fork”). Trong trường hợp xảy ra Fork, Công ty có toàn quyền quyết định thực hiện bất kỳ hành động nào, có hoặc không cần thông báo trước, và không có nghĩa vụ phải thực hiện hành động đó.

48.11 Nếu tại bất kỳ thời điểm nào Khách hàng không thể liên lạc với Công ty vì bất kỳ lý do nào, hoặc Công ty không nhận được hoặc Khách hàng không nhận được thông tin liên lạc, Công ty sẽ không:

- chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí nào phát sinh do việc Khách hàng không thể mở giao dịch; và
- (trừ trường hợp do gian lận, cố ý vi phạm hoặc sơ suất của Công ty) chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào do việc không thể đóng giao dịch hoặc do chậm trễ, lỗi hoặc thiếu sót phát sinh từ việc không liên lạc được.

48.12 Không ảnh hưởng đến bất kỳ tuyên bố miễn trừ hoặc giới hạn trách nhiệm nào khác, Công ty hoặc bất kỳ bên liên quan nào sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả thuế bất lợi nào phát sinh từ bất kỳ giao dịch nào.

48.13 Trong trường hợp Công ty bị xác định có trách nhiệm đối với tổn thất hoặc thiệt hại liên quan đến giao dịch, thì trừ khi pháp luật cấm hạn chế trách nhiệm, mức trách nhiệm tối đa sẽ không vượt quá **hai (2) lần** phí giao dịch, hoa hồng hoặc chênh lệch giá (spread) mà Khách hàng đã trả hoặc phải trả cho giao dịch đó.

48.14 Công ty không chịu trách nhiệm đối với:

- việc sử dụng hệ thống điện tử của Công ty của Khách hàng;
- thiệt hại do virus, worm, phần mềm độc hại... do Khách hàng không bảo vệ hệ thống;
- hậu quả thuế;
- chậm trễ hoặc biến động thị trường;
- lỗi hệ thống, gián đoạn nền tảng, sự cố kỹ thuật, tấn công mạng, quá tải hệ thống;
- hiểu sai chỉ thị không rõ ràng của Khách hàng;
- không thể mở hoặc đóng giao dịch;
- sự kiện bất khả kháng;
- hành vi của bên thứ ba;
- truy cập trái phép dữ liệu trong quá trình truyền tải;
- thay đổi thuế suất;
- việc sử dụng Stop Loss, Expert Advisor, Trailing Stop;
- hành vi của bên giới thiệu (introducer);
- hành vi của Khách hàng hoặc đại diện được ủy quyền;
- quyết định giao dịch của Khách hàng;
- mọi lệnh sử dụng dữ liệu truy cập của Khách hàng;
- các sự kiện ngoài tầm kiểm soát của Công ty.

48.15 Không điều khoản nào trong Hợp đồng này loại trừ hoặc hạn chế trách nhiệm của Công ty trong trường hợp việc loại trừ hoặc hạn chế đó bị pháp luật cấm.

49. Bồi thường (Indemnity)

49.1 Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng đồng ý bồi thường liên tục cho Công ty đối với mọi tổn thất, trách nhiệm, phán quyết, kiện tụng, khiếu nại, thiệt hại hoặc chi phí phát sinh từ:

- (i) việc Công ty thực hiện chỉ thị mà Công ty tin hợp lý là do Khách hàng hoặc thay mặt Khách hàng đưa ra; hoặc
- (ii) việc bất kỳ người nào truy cập vào Tài khoản của Khách hàng (dù có được ủy quyền hay không); hoặc
- (iii) vi phạm của Khách hàng đối với bất kỳ điều khoản trọng yếu nào của Hợp đồng này.

49.2 Theo quy định pháp luật áp dụng, Khách hàng sẽ bồi thường cho Công ty theo yêu cầu đối với mọi trách nhiệm, chi phí, khiếu nại, thiệt hại và phí tổn (bao gồm cả phí pháp lý), phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ:

- (i) vi phạm nghĩa vụ của Khách hàng;
- (ii) sai lệch hoặc vi phạm cam kết của Khách hàng;
- (iii) việc Công ty thực hiện quyền theo Hợp đồng;
- (iv) sự kiện vi phạm (Default Event);
- (v) lỗi trong chỉ thị từ bên thứ ba được ủy quyền hoặc chỉ thị có vẻ đến từ bên thứ ba đó.

Khách hàng thừa nhận rằng nghĩa vụ bồi thường này bao gồm cả chi phí pháp lý và hành chính của Công ty liên quan đến việc xử lý tranh chấp, điều tra hoặc thu hồi nợ.

50. Sự kiện bất khả kháng (Force Majeure)

50.1 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng về việc không thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào hoặc không hoàn thành bất kỳ trách nhiệm nào theo Hợp đồng này nếu việc không thực hiện đó phát sinh từ nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Các sự kiện bất khả kháng như: động đất, sóng thần, bão, chiến tranh, hỏa hoạn, lũ lụt, dịch bệnh, nổ, đình công hoặc tranh chấp lao động khác;
- Sự cố hoặc gián đoạn nguồn điện, hoặc lỗi truyền dẫn, liên lạc, hoặc hệ thống máy tính;
- Các cuộc tấn công hacker hoặc hành vi bất hợp pháp khác nhằm vào nền tảng giao dịch điện tử hoặc thiết bị của Công ty;
- Đình công bưu chính hoặc các hành động công nghiệp tương tự;
- Việc đình chỉ, thanh lý hoặc đóng cửa bất kỳ thị trường nào, hoặc hủy bỏ/sự cố của sự kiện mà Công ty dựa vào để đưa ra báo giá, hoặc áp đặt giới hạn hay điều kiện giao dịch đặc biệt trên thị trường hoặc sự kiện đó;
- Sự không thực hiện nghĩa vụ của bất kỳ sàn giao dịch, tổ chức thanh toán bù trừ và/hoặc nhà môi giới liên quan vì bất kỳ lý do gì;
- Bất kỳ sự kiện, hành vi hoặc hoàn cảnh nào nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Công ty mà khiến Công ty không thể thực hiện các biện pháp hợp lý để khắc phục sự cố.

50.2 Trong trường hợp xảy ra sự kiện như vậy và Công ty, theo đánh giá hợp lý của mình, xác định rằng có sự kiện bất khả kháng, Công ty có thể, mà không cần thông báo trước cho Khách hàng, vào bất kỳ thời điểm nào và không bị giới hạn, thực hiện một hoặc nhiều hành động sau:

- Tăng yêu cầu ký quỹ;
- Tự quyết định mức báo giá và chênh lệch giá (spread) có thể thực hiện trên nền tảng giao dịch;
- Giảm đòn bẩy;
- Đóng toàn bộ hoặc một phần các vị thế mở của Khách hàng theo mức giá mà Công ty cho là hợp lý và thiện chí;
- Tạm ngừng, đóng băng hoặc sửa đổi bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng trong phạm vi mà sự kiện bất khả kháng khiến Công ty không thể thực hiện;
- Tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo Hợp đồng;
- Thực hiện hoặc không thực hiện bất kỳ hành động nào khác mà Công ty cho là hợp lý đối với vị thế của Công ty, Khách hàng và các khách hàng khác.

51. Các sự kiện ngoài tầm kiểm soát của Công ty

51.1 Có thể xảy ra các tình huống mà Công ty, trên cơ sở hợp lý, kết luận rằng một sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của Công ty đã xảy ra, hoặc sự kiện đó không thể được Công ty dự đoán, ngăn chặn hoặc chuẩn bị trước, hoặc khiến Công ty không thể cung cấp dịch vụ cho Khách hàng một cách bình thường.

51.2 Trong trường hợp đó, Công ty có toàn quyền quyết định hành động phù hợp với tình huống.

51.3 Các sự kiện cụ thể bao gồm (nhưng không giới hạn):

- Sự kiện tự nhiên, công nghệ, chính trị, chính phủ, xã hội, kinh tế, bất khả kháng, đại dịch, tình trạng khẩn cấp dân sự, khủng bố, gián đoạn dịch vụ tiện ích;
- Không thực hiện nghĩa vụ của bên thứ ba, phá hoại hoặc các sự kiện tương tự ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Công ty;
- Hành vi trái phép, lỗi, gián đoạn hệ thống hoặc hạ tầng công nghệ (dù thuộc Công ty hay bên thứ ba) ảnh hưởng đến máy chủ của Công ty;
- Thay đổi pháp luật, hành động của cơ quan nhà nước hoặc thay đổi nghĩa vụ pháp lý, quy định áp dụng;
- Hành vi hoặc thiếu sót của tổ chức tài chính hoặc tổ chức khác mà Công ty không thể dự đoán hoặc ngăn chặn;
- Sự kiện làm hệ thống hoặc phần mềm không thể vận hành bình thường;
- Biến động hoặc bất ổn của thị trường tài chính hoặc ngành, bao gồm việc không nhận được dữ liệu hoặc nhận dữ liệu sai;
- Bất kỳ sự kiện hoặc hoàn cảnh nào khác.

51.4 Trong trường hợp xác định có sự kiện cụ thể, Công ty có thể (không ảnh hưởng đến các quyền khác theo Hợp đồng hoặc pháp luật) thực hiện một hoặc nhiều biện pháp sau:

- Thông báo cho Khách hàng;
- Tăng ký quỹ;
- Tăng spread;
- Giảm đòn bẩy;
- Đóng các vị thế mở theo mức giá hợp lý do Công ty xác định;
- Tạm ngừng, hạn chế hoặc áp đặt điều kiện đối với dịch vụ đầu tư và dịch vụ liên quan;
- Sửa đổi Hợp đồng khi Công ty cho rằng việc tuân thủ là không hợp lý trong tình huống đó;
- Ngừng giao dịch;
- Từ chối hoặc trì hoãn yêu cầu rút tiền của Khách hàng;
- Thực hiện khấu trừ;
- Áp dụng điều kiện giao dịch khác tùy theo khối lượng lệnh, biến động hoặc thanh khoản;
- Loại bỏ khả năng đặt lệnh hoặc thay đổi thông số hợp đồng;
- Thực hiện mọi quyền khác theo Hợp đồng;
- Ngăn Khách hàng truy cập hoặc sử dụng nền tảng giao dịch hoặc hệ thống.

52. Ngôn ngữ điều chỉnh

52.1 Hợp đồng này, các phụ lục và thỏa thuận bổ sung (hiện tại và tương lai) được lập bằng tiếng Anh. Mặc dù Công ty có thể tùy ý cung cấp bản dịch sang ngôn ngữ khác, các bản dịch này chỉ mang tính tham khảo và tiện lợi. Văn bản tiếng Anh là bản chính thức và có giá trị pháp lý ràng buộc. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa bản tiếng Anh và bản dịch, bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.

53. Cơ quan quản lý

53.1 Công ty được cấp phép và quản lý bởi Cơ quan Quản lý Hành vi Khu vực Tài chính Nam Phi (Financial Sector Conduct Authority – FSCA), với giấy phép Nhà cung cấp Dịch vụ Tài chính (FSP) số: 54722.

Địa chỉ cơ quan quản lý:

1 Hood Avenue, Rosebank, Johannesburg, Gauteng, 2196, Nam Phi.

54. Luật áp dụng và thẩm quyền giải quyết tranh chấp

54.1 Hợp đồng này và toàn bộ quan hệ giao dịch giữa Khách hàng và Công ty được điều chỉnh bởi pháp luật Nam Phi. Tòa án có thẩm quyền để giải quyết mọi tranh chấp phát sinh giữa các bên sẽ là Tòa án Nam Phi.

54.2 Đối với bất kỳ thủ tục tố tụng nào:

(i) mỗi Bên không hủy ngang đồng ý rằng Tòa án Nam Phi có thẩm quyền độc quyền để giải quyết mọi thủ tục tố tụng và không hủy ngang chấp thuận thẩm quyền của Tòa án Nam Phi; và

(ii) từ bỏ mọi quyền phản đối về việc khởi kiện tại các tòa án này, bao gồm quyền cho rằng vụ việc được đưa ra tại diễn đàn không thuận tiện hoặc tòa án không có thẩm quyền đối với Bên đó.

55. Trọng tài

55.1 Mọi tranh chấp, mâu thuẫn hoặc khiếu nại phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng này, hoặc việc thực hiện, vi phạm, chấm dứt hoặc vô hiệu của Hợp đồng, sẽ được giải quyết bằng trọng tài theo Quy tắc Trọng tài Nam Phi (đã được sửa đổi), được coi như được dẫn chiếu và tích hợp vào Hợp đồng này.

55.2 Đối với bất kỳ thủ tục nào, mỗi Bên không hủy ngang:

(i) đồng ý rằng Quy tắc Trọng tài Nam Phi có thẩm quyền độc quyền để giải quyết mọi thủ tục; và

(ii) từ bỏ mọi phản đối về việc đưa vụ việc ra bất kỳ diễn đàn nào khác, đồng thời không khiếu nại rằng thủ tục được đưa ra tại diễn đàn không thuận tiện hoặc trung tâm trọng tài không có thẩm quyền đối với Bên đó.

55.3 Số lượng trọng tài viên là hai (2).

55.4 Địa điểm (seat) trọng tài là Nam Phi.

55.5 Ngôn ngữ trọng tài là tiếng Anh.

55.6 Toàn bộ thủ tục được tiến hành và phán quyết được đưa ra dựa trên hồ sơ tài liệu và các tài liệu liên quan. Không tổ chức phiên điều trần hoặc tranh luận bằng miệng.

55.7 Không hành động nào, dưới bất kỳ hình thức nào, phát sinh từ các giao dịch theo Hợp đồng này có thể được Khách hàng khởi kiện sau khi đã hết một (1) năm kể từ ngày phát sinh nguyên nhân khởi kiện, bất kể thời điểm Khách hàng phát hiện ra các sự kiện liên quan.

56. Thông tin liên hệ của Công ty

Khách hàng sẽ liên hệ với Công ty theo các phương thức được quy định tại Điều 34 của Hợp đồng này, tại địa chỉ sau:

Địa chỉ văn phòng:

OPHELEO HOLDINGS (PTY) LTD

Địa chỉ bưu chính:

1 Hood Avenue, Rosebank, Johannesburg, Gauteng, 2196, Nam Phi

Email: info@opheleo.com

Website: www.opheleo.com

Opheleo.

Trade Powered by Intelligence.

support@opheleo.com

www.opheleo.com