

اتفاقية العميل

1. موضوع الاتفاقية

1.1. تحدد هذه الاتفاقية الشروط والأحكام الخاصة بتقديم خدمات الشركة.

الشركة هي (Belleo Markets (BelleoFX، وهي مرخصة من قبل هيئة الخدمات المالية في جمهورية موريشيوس برخصة تاجر استثمار رقم GB21027167، وتقع مكاتبها المسجلة في الطابق 6، مبنى كين لي، 20 شارع إديث كافيل، بورت لويس، موريشيوس.

توفر الشركة الخدمات التالية للعميل: إجراء العمليات في الأسواق المالية، وتنفيذ المعاملات باستخدام الأدوات المالية سواء كانت معروضة أو غير معروضة في السوق المنظمة. كما تحدد هذه الاتفاقية طريقة المدفوعات بين الأطراف، فيما يتعلق بتقديم الخدمات المذكورة أعلاه. بقبول هذه الاتفاقية، يضمن العميل ما يلي:

1.1.1. في حال كان العميل شخصًا طبيعيًا، فإنه يعتبر شخصًا قانونيًا بالغًا. وفي حال كان العميل كيانًا قانونيًا، فإن الكيان قادر على إبرام المعاملات ولا يحق لأي طرف آخر غير العميل المطالبة أو تحمل أي التزامات بشأن المعاملات المنفذة في حساب العميل التجاري.

2.1.1. يتم تنفيذ جميع المعاملات في حساب العميل التجاري بما يتوافق مع هذه الاتفاقية.

3.1.1. في حال حدوث أي تغيير أو تعديل في البيانات الشخصية أو انتهاء صلاحية الوثائق التعريفية الشخصية، يلتزم العميل بإبلاغ الشركة بذلك خلال 3 أيام عمل. يجب إرسال الإشعار عبر البريد الإلكتروني ويتضمن اسم العميل الأول والأخير، رقم الحساب (أو الحسابات)، رقم الهاتف، بالإضافة إلى جواز السفر أو الهوية الصالحة للعميل وآخر إثبات عنوان سكني. يجب أن يكون الإشعار موقعًا، ممسوخًا ضوئيًا، ومُرسلاً إلى support@BelleoFX.com من البريد الإلكتروني الذي قَدّمه العميل أثناء تسجيل حسابه. تحتفظ الشركة بحق طلب مستندات تحقق أخرى للتحقق من العميل والامتثال للوائح اعرف عميلك المعمول بها. أي تأخير أو إخفاق في الامتثال لهذه الفقرة يعتبر خرقًا لهذه الاتفاقية من قبل العميل ويمكن أن يؤدي إلى إغلاق حسابات العميل.

في حال كان العميل شخصًا طبيعيًا، يقوم بتقديم استمارة التسجيل شخصيًا. أما إذا كان العميل كيانًا قانونيًا، يتم تقديم الاستمارة من قبل الشخص المسؤول.

تمثيل العميل

1.2.1. يقر العميل ويضمن أنه/أنها حر في الدخول في هذه الاتفاقية، وأداء كل من الشروط والالتزامات الواردة فيها، وأنه/أنها غير مقيد أو محظور، سواء بموجب عقد أو خلافه، من الدخول في هذه الاتفاقية أو الوفاء بها، وأن توقيعه/توقيعها وتنفيذه/تنفيذها لهذه الاتفاقية لا يشكل انتهاكًا أو خرقًا لأي اتفاق آخر بين الشركة وأي شخص أو كيان آخر.

2.2.1. يقر العميل ويوافق صراحةً على أن الشركة ستمكن من ممارسة حقها في مراقبة نشاطات العميل والتحقق من توافق سلوك العميل وأنشطته التجارية على منصة الشركة.

3.2.1. كما يقر العميل أنه/أنها يفهم تمامًا ويوافق على جميع الشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية

2. خدمات الشركة

- 1.2. مصطلح "خدمات الشركة" يشير إلى أي خدمات تفاعلية أو برامج تقدمها الشركة، والتي تتيح للعميل:
 - 1.1.2. الاتصال بالشركة أو الطرف الثالث المفوض، استلام المعلومات و/أو العروض من الشركة أو الطرف الثالث المفوض؛
 - 2.1.2. إجراء المعاملات في الأسواق المالية من خلال الشركة باستخدام برنامج ميتاتريدر 5، بما في ذلك نقل البيانات الإلكترونية بين جهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل (أو أي جهاز مشابه) المتصل بالإنترنت والشبكة المصرح بها من قبل الشركة؛
 - 2.2. بقبول هذه الاتفاقية، يقر العميل بأنه/بأنها قد قرأ قواعد التواصل ويوافق على أنه/أنها يمكنه/يمكنها تنفيذ الأوامر فقط من خلال محطة التداول ودردشة الشركة المباشرة فقط.
 - 3.2. تشمل خدمات الشركة حزمة برنامج ميتاتريدر 5، ووسائل التحليل الفني، وأي خدمات من أطراف ثالثة تُعرض جنبًا إلى جنب مع خدمات الشركة.
 - 4.2. يؤكد العميل أن الشركة قد تقوم بتعديل أو إضافة أو تغيير أسماء أو ترك خدمات الشركة المقدمة وفقًا لهذه الاتفاقية دون إشعار مسبق. كما يؤكد العميل أن هذه الاتفاقية تنطبق على الخدمات التي قد يتم تعديلها أو إضافتها أو تغيير أسمائها في المستقبل، بالإضافة إلى الخدمات المقدمة من الشركة حاليًا.
 - 5.2. بما يتعلق بالعمليات التجارية، تقدم الشركة فقط للتنفيذ، ولا تقدم أي إدارة للأصول أو توصيات.
 - 6.2. الشركة غير مسؤولة عن (إلا إذا تم النص على ذلك في هذه الاتفاقية):
 - 1.6.2. مراقبة حالة أي عملية تجارية للعميل وإبلاغ العميل بها؛
 - 2.6.2. إغلاق أي مركز مفتوح للعميل؛
 - 3.6.2. محاولة تنفيذ أي أمر للعميل باستخدام أسعار مختلفة عن الأسعار المعروضة في منصة ميتاتريدر 5 للتداول.
 - 7.2. خدمات الشركة لا تشمل تقديم التوصيات أو المعلومات التي قد تشجع العميل على إجراء أي معاملات. في حالات استثنائية، تحتفظ الشركة بالحق في تقديم المعلومات أو التوصيات أو النصائح للعميل، ومع ذلك، في هذه الحالات، لن تكون الشركة مسؤولة عن أي عواقب تنجم عن تلك التوصيات أو النصائح. على الرغم من احتفاظ الشركة بحق إغلاق أو رفض أي مركز للعميل، فإن جميع العمليات التجارية التي ينفذها العميل نتيجة لمعلومات غير دقيقة و/أو أخطاء تظل سارية وملزمة لكل من العميل والشركة.
 - 8.2. الشركة ليست وكيلاً ضريبياً وتعمل بموجب تشريعات بليز. يلتزم الطرفان بتسوية التزاماتهما الضريبية و/أو أي التزامات أخرى بشكل مستقل وعلى مسؤوليتهما الشخصية.
 - 9.2. تحتفظ الشركة بالحق في رفض العميل وعرض سحب الإيداع عليه في حال تم اعتبار نشاطه أو تفاعله مع الشركة غير لائق و/أو غير صحيح.

10.2. لا يتم تنفيذ أي توريد فعلي للعملة أو الأصل الأساسي لعقود الفروقات (CFD) ضمن عملية التداول. جميع الأرباح والخسائر يتم إيداعها/خصمها من رصيد حساب التداول الخاص بالعميل فور إغلاق المركز.

11.2. الشركة لا تسمح بالتداول بناءً على المعلومات الداخلية. يشمل التداول بناءً على المعلومات الداخلية، ولكن لا يقتصر على، المعاملات مع الأصول المالية التي يتم إجراؤها من قبل المتداول باستخدام معلومات غير متاحة لبقية المشاركين في السوق حول البنية التحتية الفعلية للوسيط، مزود الاستضافة، معدات الخوادم، منصة التداول، بالإضافة إلى جميع مكونات منصة التداول وأي عيوب في منصة التداول ومكوناتها، وبرمجيات الوسيط. يتم استخدام معرفة هذه المعلومات والكشف عنها لأغراض احتيالية ومنفعة شخصية.

3. الطلبات والاستفسارات

1.3. تحتفظ الشركة بالحق في تغيير شروط التداول مع إشعار مسبق.

2.3. أوامر وطلبات العميل.

1.2.3. خلال عمليات التداول، يتم تطبيق طرق التنفيذ التالية:

2.2.3. طريقة "التنفيذ بالسوق" – للعقود الآجلة وعقود الفروقات على الأسهم.

3.2.3. طريقة "التنفيذ بالسوق" – لأدوات التداول في سوق الفوركس.

4.2.3. أي أمر من العميل يُعطى عبر محطة تداول ميتاتريدر 5 يمر عادةً بالخطوات التالية:

- (a) العميل يقدم طلبًا إلكترونيًا؛
- (b) يقوم جهاز العميل بإرسال الطلب أو الطلب إلى الخادم؛
- (c) بشرط وجود اتصال مستقر بين جهاز العميل والخادم، يتم استلام الطلب من قبل الخادم والتحقق منه؛
- (d) في حالة أن الطلب صالح، يتم وضعه في قائمة الانتظار. في هذه الحالة، يتم عرض رسالة "يرجى الانتظار..." يتم معالجة الطلب من قبل الخادم "في نافذة" "الطلب" على جهاز العميل؛
- (e) يقوم الخادم بإرجاع نتائج معالجة الطلب إلى جهاز العميل؛
- (f) بشرط وجود اتصال مستقر بين جهاز العميل والخادم، يستقبل الجهاز نتائج معالجة الطلب أو الطلب.

5.2.3. يمكن للعميل إلغاء الطلب المرسل فقط عندما يكون في قائمة الانتظار بحالة "تم قبول الطلب". في هذه الحالة، يجب على العميل الضغط على زر "إلغاء الطلب". نظرًا لخصوصية منصة ميتاتريدر 5، لا يمكن ضمان إلغاء الطلب في هذه الحالة.

6.2.3. في حال وصل الطلب إلى المتداول وكان حالته "الطلب قيد المعالجة"، لا يمكن إلغاء هذا الطلب.

7.2.3. يعتمد مدة معالجة الطلب على الاتصال بين جهاز العميل وخادم الشركة، بالإضافة إلى الظروف الحالية للسوق. خلال ساعات السوق العادية، عادةً ما تكون مدة معالجة الطلب من 1 إلى 5 ثوانٍ. في ظروف السوق غير العادية، قد تستغرق مدة المعالجة وقتاً أطول.

8.2.3. في حال تغير السعر الحالي للأداة المالية في اللحظة التي تقوم فيها الشركة بمعالجة طلب العميل، تحتفظ الشركة بحقها في استخدام السعر الجديد (Bid/Ask). في مثل هذه الحالات، سيتم معالجة طلب العميل بالسعر الجديد.

9.2.3. يتم رفض طلب العميل في الحالات التالية:

- في حالات فتح السوق عندما يتم إرسال الطلب قبل استلام أول عرض سعر من منصة التداول؛
- في حالات السوق غير المنتظمة؛
- في حال عدم وجود هامش كافٍ لدى العميل. في هذه الحالة، يتم عرض رسالة "لا يوجد عرض سعر" أو "لا يوجد أموال كافية" من قبل منصة التداول؛
- في حال استخدام العميل لمستشار إلكتروني (EA) ينفذ أكثر من 30 طلباً في الدقيقة، تحتفظ الشركة بحق حظر هذه المستشارات؛
- بالنسبة للأدوات ذات الفارق الثابت أو العمولة الثابتة لفتح الأوامر دون فارق سعر، تحتفظ الشركة بحق تغيير الوضع إلى "إغلاق فقط" ورفض الطلبات الجديدة لفتح الأوامر مع تعليق "التداول معطل" في حال تجاوز الفارق على العقد الأساسي حجم الفارق الثابت أو قيمة العمولة.

10.2.3. الوسيلة العامة لإرسال الأوامر والطلبات هي منصة التداول. يمكن أيضاً إرسال الأوامر والطلبات عبر الهاتف أو الدردشة الحية. 3.2.11. في الحالات الاستثنائية، يمكن أن يؤدي استخدام نفس عنوان الـ IP من قبل عملاء مختلفين إلى اعتبار جميع الأوامر على جميع الحسابات التي تم تنفيذها من هذا العنوان كأوامر تمت من قبل نفس العميل. 3.2.12. يمكن إلغاء الأوامر التي تم فتحها أو إغلاقها بأسعار غير السوق:

- في حال تم فتح الأمر بواسطة سعر غير سوقي؛
- ب) في حال تم إغلاق الأمر بواسطة سعر غير سوقي.

13.2.3. لا تسمح الشركة باستخدام استراتيجيات التحكيم في الأسواق المتصلة (مثل عقود العملات الآجلة والعملات الفورية). في حال استخدم العميل التحكيم بشكل واضح أو مخفي، تحتفظ الشركة بحقها في إلغاء هذه الأوامر.

14.2.3. تحتفظ الشركة بحقها في إلغاء أوامر العميل في حال عدم امتثالها لهذا الاتفاق.

3.3. عمليات التداول.

1.3.3. يتم فتح أمر شراء بسعر العرض (Ask). يتم فتح أمر بيع بسعر الطلب (Bid).

2.3.3. يتم إغلاق أمر الشراء بسعر الطلب (Bid). يتم إغلاق أمر البيع بسعر العرض (Ask).

3.3.3. يتم إجراء إضافة/خصم السواب للطلبات المفتوحة من الساعة 23:59:00 إلى 00:10:00، بتوقيت منصة التداول. لذا، سيتم إضافة/خصم السواب لجميع الأوامر التي كانت مفتوحة خلال الفترة من الساعة 23:59:00 إلى 00:00:00، بتوقيت منصة التداول.

4.3.3. في حالة تداول عقود الفروقات (CFD) التي لها فترة تداول محدودة (تاريخ انتهاء الصلاحية) ، سيتم إغلاق جميع الأوامر المنفذة على العقد الأخير بناءً على آخر سعر.

5.3.3. في ظروف السوق العادية، يحتفظ التاجر (Dealer) بالفارق السعري (spread) ضمن النطاق المحدد في مواصفات العقد.

6.3.3. يمكن أن يزيد الفارق السعري (spread) في الحالات التالية:

- لجميع عملاء الشركة دون إشعار مسبق في حال حدوث ظروف تختلف عن الظروف العادية؛
- لجميع العملاء مع التحديث الإلزامي المسبق لتغييرات مواصفات العقود على موقع الشركة؛
- لجميع العملاء مع التحديث الإلزامي المسبق لتغييرات مواصفات العقود على موقع الشركة.

7.3.3. يمكن أن يتم توسيع السبريد على حسابات التداول قبل وأثناء وبعد نشر الأخبار الاقتصادية والسياسية وأخبار أخرى، خلال الفجوة السعرية (Gap)، عند فتح السوق (يوم الإثنين)، وكذلك في وقت انخفاض السيولة في السوق وعند حدوث ظروف في السوق تؤدي إلى زيادة السبريد.

8.3.3. بالنسبة للأدوات التي تحتوي على سبريد ثابت أو عمولة ثابتة، يحتفظ الشركة بالحق في زيادة السبريد في حال تجاوز السبريد على العقد الأساسي حجم السبريد الثابت.

4.3. فتح أمر.

1.4.3. المعلومات الإلزامية لتقديم أمر هي: اسم الأداة؛ حجم التداول؛ نوع الأمر.

2.4.3. لفتح أمر من خلال محطة العميل دون استخدام مستشار خبير، يجب على العميل الضغط على زر "شراء" أو "بيع" في اللحظة التي تكون فيها أسعار الشركة مرضية له/لها.

3.4.3. لفتح أمر من خلال محطة العميل باستخدام مستشار خبير، يجب إنشاء أمر لتنفيذ التداول بسعر الاقتباس الحالي.

4.4.3. معالجة الأوامر للطلبات المفتوحة:

- في اللحظة التي يصل فيها أمر العميل لفتح المركز إلى الخادم، يتم إجراء فحص تلقائي لحساب التداول للتحقق من وجود هامش مجاني للطلب المفتوح. في حال وجود الهامش المطلوب، يتم فتح الأمر. وإذا لم يكن الهامش كافيًا، يتم رفض فتح الأمر ويتم إنشاء إشعار بعدم وجود أموال على الخادم؛
- في حالة نوع أداة التداول "تنفيذ السوق"، قد يختلف السعر لفتح الأمر عن السعر المطلوب؛
- الملاحظة المتعلقة بالأمر المفتوح التي تظهر في ملف السجل الخاص بالخادم تشير إلى أن طلب العميل قد تم معالجته وأن الأمر قد تم فتحه. كل أمر مفتوح على منصة التداول يحصل على رمز تداول؛
- سيتم رفض الأمر لفتح المركز المقدم للمعالجة قبل ظهور أول سعر على منصة التداول عند فتح السوق. في هذه الحالة، ستظهر رسالة في نافذة terminal العميل تقول "لا يوجد سعر/التداول محظور". في حال قام التاجر بمعالجة طلب العميل عن طريق الخطأ لفتح أمر عند سعر إغلاق اليوم السابق، فإن الشركة تكون مسؤولة عن إلغاء مثل هذا الأمر. في هذه الحالة، تتواصل الشركة مع العميل وتعلمه بذلك.

5.3. إغلاق أمر:

1.5.3. لإغلاق أمر عبر محطة العمل دون استخدام مستشار خبير، يجب على العميل الضغط على زر "إغلاق" في اللحظة التي تكون فيها الأسعار المقدمة من الشركة مرضية له/لها.

2.5.3. لإغلاق أمر عبر محطة العمل باستخدام مستشار خبير، يجب إنشاء أمر لإغلاق الصفقة عند السعر الحالي.

3.5.3. يمكن استخدام الأوامر التالية "إيقاف الخسارة" و/أو "جني الربح" لإغلاق الأمر.

4.5.3. معالجة الأوامر لإغلاق المركز:

(a) إذا كان في قائمة الأوامر المفتوحة على حساب التداول هناك مركزين أو أكثر مقفلين، فإن خيار "إغلاق بواسطة" يظهر في قائمة "النوع" عند إنشاء طلب أو أمر لإغلاق أي منها. بعد اختياره، تظهر واحدة أو عدة مراكز مفتوحة في الاتجاه المعاكس. بعد تحديد المركز المطلوب من القائمة، يتم تفعيل زر "إغلاق... بواسطة...". عند الضغط عليه، يقوم العميل بإغلاق المراكز المقفلة ذات الأحجام المتساوية أو إغلاق جزئي لمركزين مقفلين بأحجام مختلفة. في هذه الحالة، يتم إغلاق المركز الأصغر وجزء مماثل من المركز الأكبر، ويظل المركز الجديد في اتجاه الأكبر بين المركزين مفتوحًا، ويأخذ رمزًا جديدًا.

(b) إذا كان في قائمة الأوامر المفتوحة على حساب التداول هناك مركزين أو أكثر مقفلين، فإن خيار "إغلاق متعدد بواسطة" يظهر في قائمة "النوع" عند إنشاء طلب أو أمر لإغلاق أي منها. بعد اختياره، تظهر قائمة بجميع المراكز للأداة المعنية ويتم تفعيل زر "إغلاق متعدد بواسطة...". عند الضغط على هذا الزر، يقوم العميل بإغلاق جميع المراكز المقفلة للأداة. في هذه الحالة، يظل المركز الجديد مفتوحًا في اتجاه الحجم الإجمالي الأكبر، ويحصل على رمز جديد. مهم: وظائف "إغلاق بواسطة" و "إغلاق متعدد بواسطة" لا تعمل للأدوات التي تحتوي على سبريد عائم للأسهم.

(c) عندما تظهر الملاحظة بشأن إغلاق مركز في ملف السجل، فهذا يعني أنه تم معالجة أمر العميل لإغلاق المركز.

(d) إذا تم تقديم أمر لإغلاق مركز لمعالجته قبل ظهور أول سعر على منصة التداول عند افتتاح السوق، سيتم رفض هذا الأمر من قبل التاجر. ستظهر رسالة "لا يوجد سعر" في نافذة محطة العميل. يحق للشركة إلغاء التداول عندما يعالج التاجر أمر العميل لإغلاق المركز بسعر إغلاق اليوم السابق عن طريق الخطأ. في هذه الحالة، تتواصل الشركة مع العميل وتعلمه بذلك.

(e) إذا تم استخدام نوع "تنفيذ السوق" لأداة تداول، قد يختلف السعر لإغلاق الأمر عن السعر المطلوب.

6.3. إغلاق المركز الإلزامي.

1.6.3. إذا كان مستوى الهامش أقل من 40% على حساب العميل، يحدث استدعاء للهامش. يحق للشركة، ولكن ليس عليها، إغلاق مراكز العميل. يتم اتخاذ قرارات إغلاق المراكز من قبل الخادم.

2.6.3. يحق للشركة إغلاق مراكز العميل المفتوحة بشكل إلزامي دون إشعار مسبق للعميل، إذا كان مستوى الهامش أقل من أو يساوي 20% من الهامش اللازم للحفاظ على المراكز المفتوحة.

3.6.3. يتم مراقبة رصيد الحساب الحالي بواسطة الخادم، الذي في حال تنفيذ P.

2.6.3. يتم مراقبة رصيد الحساب الحالي بواسطة الخادم، الذي في حال تنفيذ شروط الاتفاقية الحالية، ينشئ أمرًا لإغلاق المراكز (Stop Out). يتم تنفيذ إغلاق المراكز عند السعر الحالي في السوق وفقًا للأسبقية في ترتيب أوامر العميل. يتم تسجيل إغلاق المركز الإلزامي في ملف السجل الخاص بالخادم مع ملاحظة "Stop Out".

4.6.3. في حال تنفيذ شروط الفقرة 3.6.2 من الاتفاقية الحالية وكان للعميل عدة مراكز مفتوحة، فإن أول مركز يتم إغلاقه هو الذي يحتوي على أكبر خسارة عائمة.

5.6.3. عند إغلاق مركز إلزامي، إذا كان رصيد حساب العميل سالبًا، يتم إضافة تعويض إلى الحساب ليتم ضبط الرصيد على الصفر. ومع ذلك، في الحالات الخاصة (عندما تعتبر الشركة أن تصرفات العميل كانت متعمدة)، تحتفظ الشركة بحقها في المطالبة بسداد الدين من العميل.

6.6.3. في حال كان لدى الشركة أسباب للاعتقاد بأن العميل يدير حسابين أو أكثر تحت بيانات تسجيل مختلفة (على سبيل المثال، فتح أوامر عكسية على نفس أداة التداول التي تظل مفتوحة خلال عطلة نهاية الأسبوع أو خلال الفترة بين جلسات التداول)، تحتفظ شركة BelleoFX بحقها في خصم الخسائر التي تتجاوز رصيد أحد الحسابات من أموال حساب آخر مملوك للعميل.

7.6.3. في حال حدوث تثبيت للرصيد على حساب العميل، سيتم خصم مبلغ الأموال التي تعوضها الشركة من إجمالي مبلغ عمولة الكاش باك المستحقة الدفع في اليوم الحالي.

7.3. تغيير الرافعة المالية.

1.7.3. تغيير الرافعة المالية للعميل في الشركة ممكن مرة واحدة فقط خلال 24 ساعة. ولأسباب أمنية تتعلق بالعمليات التجارية التي يقوم بها العميل، لا يمكن تغيير الرافعة المالية إذا كان الحساب في وضع التداول (أي يوجد أوامر مفتوحة).

2.7.3. يحق للشركة تغيير الرافعة المالية على حساب العميل في أي وقت دون إشعار مسبق.

3.7.3. من أجل تقليل مخاطر العميل عند فتح السوق يوم الاثنين، في حال كان العميل قد ترك أوامر مفتوحة خلال عطلة نهاية الأسبوع، تحتفظ الشركة بحقها في خفض الرافعة المالية وتغيير متطلبات الهامش عدة مرات.

- 4.7.3. الرافعة المالية لتداول المعادن، والعقود مقابل الفروقات (CFD)، وتداول العملات المشفرة على أي حساب تداول يتم تحديدها عند مستويات قد تتغير من وقت لآخر:
- 1:100 للمعادن؛
- 1:100 للعقود مقابل الفروقات (CFDs)؛
- 1:10 للأسهم؛
- 1:1 للعملات المشفرة.

4. وصف الطلب

أنواع الأوامر في منصة التداول MetaTrader 5

1.1.4. أنواع الأوامر التالية لفتح مركز (الأوامر المعلقة) قد تكون موجودة في منصة التداول:

- **Buy Stop**** - يتوقع فتح مركز شراء عند سعر أعلى من السعر الحالي في وقت تقديم الأمر .
- **Sell Stop**** - يتوقع فتح مركز بيع عند سعر أقل من السعر الحالي في وقت تقديم الأمر .
- **Buy Limit**** - يتوقع فتح مركز شراء عند سعر أقل من السعر الحالي في وقت تقديم الأمر .
- **Sell Limit**** - يتوقع فتح مركز بيع عند سعر أعلى من السعر الحالي في وقت تقديم الأمر . الأوامر التالية يمكن استخدامها لإغلاق المركز :
- **Stop Loss**** - يتوقع إغلاق مركز مفتوح سابقًا عند سعر أقل ربحًا للعميل من السعر الحالي في وقت تقديم الأمر .
- **Take Profit**** - يتوقع إغلاق مركز مفتوح سابقًا عند سعر أكثر ربحًا للعميل من السعر الحالي في وقت تقديم الأمر .

2.4. وقت تقديم الأوامر وفترة صلاحيتها:

1.2.4. يتم تنفيذ تقديم الأوامر، تعديلها، وإزالتها من قبل العميل فقط خلال الفترة التي يُسمح فيها بالتداول وفقاً للأداة المحددة. ساعات التداول لكل أداة محددة في مواصفات الأداة.

2.2.4. في حال حدوث حالات سوق غير منتظمة، قد يتم إيقاف التداول على أداة معينة بشكل إلزامي حتى يتم إزالة أسباب الإغلاق.

3.2.4. جميع الأوامر المعلقة بالإضافة إلى أوامر "إيقاف الخسارة" و "جني الربح" للأدوات المالية تحمل حالة GTC ("صالح حتى الإلغاء") ويتم قبولها لفترات غير محدودة. يحق للعميل تحديد تاريخ ووقت انتهاء صلاحية الأمر بنفسه عن طريق تعبئة الحقول "الانتهاء".

3.4. لوائح تقديم الأوامر.

1.3.4. عند تقديم العميل أمراً لوضع الأوامر المعلقة، يجب تحديد المعلمات التالية:

- اسم الأداة؛
- الحجم؛
- نوع الأمر (أمر شراء إيقاف، أمر شراء محدد، أمر بيع إيقاف، أمر بيع محدد)؛
- مستوى الأمر.

2.3.4. بالإضافة إلى المعلمات المحددة في أمر العميل، يمكن تحديد معلمات اختيارية في الأمر، مثل ما يلي:

- مستوى وقف الخسارة لأمر معلق. قيمة 0.0000 تعني أنه لم يتم وضع وقف الخسارة (أو تم حذفه إذا تم تقديمه سابقاً).
- مستوى جني الأرباح لأمر معلق. قيمة 0.0000 تعني أنه لم يتم وضع جني الأرباح (أو تم حذفه إذا تم تقديمه سابقاً).
- تاريخ ووقت صلاحية الأمر المعلق.

3.3.4. قد يرفض خادم التداول الأمر في الحالات التالية:

- إذا كانت قيمة أحد أو عدة معلمات مطلوبة مفقودة أو غير صحيحة؛
- في هذه الحالة، إذا تم تقديم أمر معلق عبر محطة العميل دون استخدام مستشار خبير، ستظهر رسالة خطأ: "S/L أو T/P غير صالح".

4.3.4. عند تقديم العميل أمراً لوضع "إيقاف الخسارة" و "جني الأرباح" للمراكز المفتوحة يجب تحديد المعلمات التالية:

- رمز المركز المفتوح الذي يتم وضع الأوامر من أجله؛
- مستوى أمر "إيقاف الخسارة". قيمة 0.0000 تعني أنه لم يتم وضع "إيقاف الخسارة" (أو تم حذفه إذا تم وضعه سابقاً).
- مستوى أمر "جني الأرباح". قيمة 0.0000 تعني أنه لم يتم وضع "جني الأرباح" (أو تم حذفه إذا تم وضعه سابقاً).

5.3.4. لا يجوز وضع الأوامر من جميع الأنواع على مسافة أقرب من عدد النقاط المحددة بالنسبة للسعر الحالي في السوق. يتم تحديد الحد الأدنى للمسافة بالنقاط من مستوى الأمر الموضوع إلى السعر الحالي (مستوى الأمر المعلق) لكل أداة في مواصفات الأداة على موقع الشركة الإلكتروني.

1.5.3.4. إذا تم تنفيذ الأمر في ظروف سوق غير منتظمة، قد يتم زيادة مستويات الوقف.

6.3.4. سيتم رفض الطلبات الخاصة بإغلاق أو تعديل الأمر، في حال كان السعر الحالي أقرب إلى مستويات S/L أو T/P لهذا الأمر من قيمة "مستويات الوقف"، مع التعليق التالي: "تعطيل التعديل. الأمر قريب جدًا من السوق" أو "لا يوجد سعر".

7.3.4. سيتم رفض الطلبات لتعيين أو تعديل أو حذف أمر معلق، في حال كان السعر الحالي أقرب إلى سعر S/L أو T/P لهذا الأمر من قيمة "مستويات الوقف"، مع التعليق التالي: "S/L أو T/P غير صالح" أو "لا يوجد سعر".

8.3.4. عند ظهور ملاحظة عن تقديم أمر في ملف سجل الخادم، فإن ذلك يعني أن أمر العميل قد تم معالجته وتم وضع الأمر.

9.3.4. كل أمر معلق يحصل على رمز مميز (تيكر).

10.3.4. إذا تم استلام أمر للتنفيذ قبل ظهور أول سعر في منصة التداول، فسيتم رفضه من قبل خادم التداول. ستظهر نافذة "لا يوجد سعر/التداول محظور" في محطة العميل.

4.4. تعديل وحذف الأوامر:

1.4.4. عند تقديم العميل أمرًا لتعديل معاملات الأوامر المعلقة (مستوى الأمر المعلق، وقف الخسارة وجني الأرباح لهذا الأمر المعلق)، يجب تحديد المعلمات التالية:

- (a) الرمز Ticker
(b) مستوى الأمر
(c) مستوى وقف الخسارة. قيمة 0.0000 تعني أن وقف الخسارة لم يُوضع (أو تم حذفه إذا كان قد وُضع سابقًا). (يحق لخادم التداول إلغاء الأمر إذا تم تقديم قيمة خاطئة لأحد أو عدة معاملات. في هذه الحالة، لن يتم تفعيل زر "تعديل".

2.4.4. عند تقديم العميل أمرًا لتعديل أوامر وقف الخسارة وجني الأرباح للمركز المفتوح، يجب تحديد المعلمات التالية:

- (a) الرمز (Ticker) للمركز المفتوح
(b) مستوى أمر وقف الخسارة. قيمة 0.0000 تعني أن وقف الخسارة لم يُوضع (أو تم حذفه إذا كان قد وُضع سابقًا)
(c) مستوى أمر جني الأرباح. قيمة 0.0000 تعني أن جني الأرباح لم يُوضع (أو تم حذفه إذا كان قد وُضع سابقًا)

3.4.4. عند تقديم العميل أمرًا لحذف أمر معلق، يجب عليه/عليها تحديد رمز الأمر الذي سيتم حذفه.

4.4.4. عند ظهور ملاحظة بشأن تعديل أو حذف أمر في ملف سجل الخادم، يعتبر أمر العميل لتعديل أو حذف الأمر قد تم معالجته، ويعتبر الأمر قد تم تعديله أو حذفه.

5.4.4. قد يرفض خادم التداول أمر التعديل أو الحذف إذا تم تقديمه للمعالجة قبل ظهور أول سعر في منصة التداول عند فتح السوق. إذا قام التاجر بمعالجة أمر العميل عن طريق الخطأ، قد يتم إلغاء تعديل أو حذف الأمر. سيتلقى العميل إشعارًا بذلك عبر البريد الداخلي في محطة التداول.

5.4. تنفيذ الأوامر:

1.5.4. يتم تنفيذ الأمر في الحالات التالية:

- (a) أمر بيع إيقاف - (Sell Stop) عند لحظة وصول سعر العرض (Bid) في تدفق الأسعار إلى أو أقل من مستوى الأمر .
- (b) أمر شراء إيقاف - (Buy Stop) عند لحظة وصول سعر الطلب (Ask) في تدفق الأسعار إلى أو أكبر من مستوى الأمر .
- (c) أمر بيع محدد - (Sell Limit) عند لحظة وصول سعر العرض (Bid) في تدفق الأسعار إلى أو أكبر من مستوى الأمر .
- (d) أمر شراء محدد - (Buy Limit) عند لحظة وصول سعر الطلب (Ask) في تدفق الأسعار إلى أو أقل من مستوى الأمر .
- (e) أمر جني الأرباح - (Take Profit) للمركز المفتوح للشراء، عندما يكون سعر العرض (Bid) في تدفق الأسعار مساوياً أو أكبر من مستوى الأمر .
- (f) أمر وقف الخسارة - (Stop Loss) للمركز المفتوح للشراء، عندما يكون سعر العرض (Bid) في تدفق الأسعار مساوياً أو أقل من مستوى الأمر .
- (g) أمر جني الأرباح - (Take Profit) للمركز المفتوح للبيع، عندما يكون سعر الطلب (Ask) في تدفق الأسعار مساوياً أو أقل من مستوى الأمر .
- (h) أمر وقف الخسارة (Stop Loss) - للمركز المفتوح للبيع، عندما يكون سعر الطلب (Ask) في تدفق الأسعار مساوياً أو أكبر من مستوى الأمر .

2.5.4. في حالات فجوات الأسعار، يتم تحديد تنفيذ الأوامر وفقاً للقواعد التالية:

- (a) إذا كان مستوى "جني الأرباح (Take Profit)" لأمر معلق يقع في فجوة سعرية أثناء فتح الأمر، سيتم إلغاء إعدادات جني الأرباح بمجرد فتح الأمر. في هذه الحالة، يتم إضافة ملاحظة في التعليقات (tp canceled/gap).
- (b) يتم تنفيذ أمر "جني الأرباح (Take Profit)" الذي يقع في فجوة سعرية بالسعر المحدد في الأمر .
- (c) يتم تنفيذ أمر "إيقاف الخسارة (Stop Loss)" الذي يقع في فجوة سعرية عند أول سعر بعد الفجوة. في هذه الحالة، يتم إضافة ملاحظة في التعليقات (sl/gap).
- (d) أوامر "شراء إيقاف (Buy Stop)" و "بيع إيقاف (Sell Stop)" المعلقة يتم تنفيذها عند أول سعر بعد الفجوة. في هذه الحالة، يتم إضافة ملاحظة في التعليقات (started/gap).
- (e) أوامر "شراء محدد (Buy Limit)" و "بيع محدد (Sell Limit)" المعلقة يتم تنفيذها عند الأسعار المحددة في هذه الأوامر. في هذه الحالة، يتم إضافة ملاحظة في التعليقات (started/gap).
- (f) في حال كانت الفجوة السعرية أكثر من 300 نقطة (بييس) وتم تسجيل ربح منها، تحتفظ الشركة بالحق في تحديد الربح لهذا الأمر بحد أقصى قدره 300 نقطة .
- (g) في بعض الحالات مع الفجوات السعرية الصغيرة، قد يتم تنفيذ الأوامر بالطريقة القياسية كما هو موضح في أسعارها.

3.5.4

- (a) في ظروف السوق العادية، يتم تنفيذ الأمر من قبل الشركة بالسعر المحدد في الأمر .
- (b) إذا تم تنفيذ الأمر في ظروف سوق غير عادية، قد يختلف سعر تنفيذ الأمر عن السعر المحدد في الأمر، إما لصالح العميل أو ضده.

4.5.4. في حال تم استيفاء الشروط التالية بشكل متزامن في حساب العميل:

- (a) مستوى الهامش لا يتجاوز النسبة المقررة بناءً على الرافعة المالية المحددة حاليًا في الحساب؛
- (b) 60% أو أكثر من إجمالي حجم المركز تم وضعه على أداة تداول واحدة وفي نفس الاتجاه (بيع أو شراء)؛
- (c) تم تشكيل هذا الجزء من المركز الإجمالي خلال فترة 24 ساعة قبل إغلاق السوق؛

يحق للشركة تحديد "جني الأرباح" للأوامر المتضمنة في المركز الإجمالي عند مستوى سعر الطلب (Ask) لإغلاق السوق للأداة ناقص نقطة واحدة (لأوامر البيع) أو عند مستوى سعر العرض (Bid) لإغلاق السوق للأداة زائد نقطة واحدة (لأوامر الشراء).

5. إيداع/سحب الأموال

1.5. إيداع الأموال في حساب العميل للتداول

1.1.5. يمكن للعميل إيداع الأموال في حسابه باستخدام الطرق وأنظمة الدفع المتاحة في المنطقة الشخصية .

2.1.5. إذا تعذر تنفيذ الإيداع تلقائيًا، سيتم تنفيذ الطلب من قبل قسم المالية في الشركة خلال يومين عمل من تاريخ إنشائه .

2.5. سحب الأموال من حساب العميل للتداول

1.2.5. يمكن للعميل سحب الأموال من حسابه فقط إلى أنظمة الدفع التي تم استخدامها في البند 5.1.1 .

2.2.5. في الحالات التي تم فيها إيداع الأموال في الحساب عبر طرق مختلفة، يتم السحب عبر نفس الطرق بنسب وفقًا للمبالغ المودعة .

3.2.5. في الحالات الاستثنائية (مثل الظروف القاهرة، أو توقف عمل نظام الدفع، إلخ)، يحق للشركة رفض سحب الأموال عبر هذا النظام الدفع. حسب الظروف، يتم النظر في هذه الحالات على أساس كل حالة على حدة .

4.2.5. وفقًا لسياسة الشركة للسحب، يتم معالجة طلبات السحب خلال يومين عمل من استلام طلب السحب .

5.2.5. يحق للشركة، وفقًا لتقديرها الخاص، طلب معلومات من العميل حول مصدر دخله ومصدر أمواله للتحقق من شرعية ودائع وسحوبات العميل، وللاعتناء للوائح المعمول بها .

6.2.5. إذا تم إيداع الحساب عبر بطاقة خصم أو ائتمان مرة واحدة على الأقل، يجب أن يتم السحب من الحساب إلى هذه البطاقة خلال عام من آخر إيداع تم عبر البطاقة .

7.2.5. إذا تم تمويل الحساب عبر بطاقة خصم أو ائتمان، فإنه يتطلب نسخة من البطاقة لمعالجة السحب. يجب أن تحتوي النسخة على أول 6 أرقام وآخر 4 أرقام من رقم البطاقة، واسم حامل البطاقة، وتاريخ الانتهاء، وتوقيع حامل البطاقة.

8.2.5. إذا تم إيداع الحساب عبر بطاقة خصم أو انتمان وتم تقديم طلب سحب خلال سنة تقويمية من تاريخ الإيداع، فسيتم إعادة الأموال إلى البطاقة. يمكن سحب ما يصل إلى 100% من الإيداع الأولي إلى البطاقة. يمكن سحب المبلغ الذي يتجاوز الإيداع الأولي بالكامل أو جزئيًا عبر أي نظام دفع آخر أو بنك حيث يمتلك العميل محفظته الإلكترونية الشخصية أو حسابه البنكي .

9.2.5. تحتفظ الشركة بحقها في تسوية العمليات المالية على حسابات تداول العميل وأنظمة الدفع من أجل التحقق من صحة وتوافق أنشطة العميل التجارية على منصة الشركة .

1.9.2.5. في حالة وجود معاملات غير متوافقة، قد تقوم الشركة بإلغاء أي عمليات مالية لم يتم العثور عليها في سجلات نظام الدفع أو تم إلغاؤها (استرداد الأموال). في هذه الحالة، تحتفظ الشركة أيضًا بحقها في إلغاء أي عمليات تداول تمت باستخدام أموال غير مؤكدة، وكذلك استرجاع أي مدفوعات ذات صلة بتلك العمليات، مثل عمولات الشركاء، عمولات الإحالة التلقائية، العروض الترويجية، واللوات المكافأة، وما إلى ذلك .

3.5. التحويل الداخلي

1.3.5. يتم معالجة ما يصل إلى 10 تحويلات داخلية تلقائيًا. أما التحويلات الداخلية التي تتجاوز 10، فيتم معالجتها يدويًا من قبل القسم المالي .

2.3.5. لا يمكن التحويل بين الأطراف الثالثة إلا التحويلات الداخلية بين الشريك وعملائه التي يتم معالجتها يدويًا أيضًا.

4.5. الأمن المالي

1.4.5. لضمان الأمان المالي، يحق للشركة طلب تأكيد من العميل للتحقق من البيانات الشخصية المقدمة عند تسجيل حساب التداول. ولهذا الغرض، يجوز للشركة في أي وقت طلب من العميل تقديم نسخة من جواز السفر أو أي مستند معادل، مصدق من قبل كاتب العدل (وفقًا لتقدير الشركة)

2.4.5. يحق للشركة حظر إيداع أو سحب الأموال لصالح أطراف ثالثة.

6. العمولة والتكاليف الأخرى

1.6. يجب على العميل دفع للشركة العمولات والتكاليف الأخرى بالمبالغ المحددة في مواصفات العقد. تنشر الشركة حجم جميع العمولات والتكاليف الحالية على موقعها الإلكتروني .

2.6. يحق للشركة تغيير حجم العمولات والتكاليف الأخرى دون إشعار مسبق للعميل. تُنشر جميع التغييرات على موقع الشركة في قسم "أخبار الشركة" و/أو في مواصفات الاتصال .

3.6. شريطة اتباع جميع القواعد والأحكام المطبقة للشركة، لا تتحمل الشركة مسؤولية الكشف للعميل عن أي تقارير تتعلق بالأرباح والعمولات والرسوم الأخرى التي تلقتها الشركة من تداولات العميل، باستثناء الحالات المذكورة بشكل خاص في هذا الاتفاق .

4.6. يتم تقديم الحسابات الخالية من السواب وفقًا للشروط التالية :

1.4.6. الحسابات الخالية من السواب متاحة فقط للمسلمين .

2.4.6. للاستراتيجيات طويلة الأجل (التداول الذي يبقى مفتوحًا أكثر من يومين) ، تفرض الشركة رسومًا ثابتة على إجمالي عدد الأيام التي كان فيها الأمر مفتوحًا، وتحدد الرسوم كقيمة نقطة واحدة من المعاملة بالدولار الأمريكي، مضروبة في حجم نقطة السواب للعملة في المعاملة. هذه الرسوم ليست فائدة وتعتمد على ما إذا كانت المعاملة مفتوحة للشراء أو البيع .

3.4.6. خيار خالي من السواب غير متاح للتداول على أدوات "فوركس إكزوتيك" وCFD.

4.4.6. عند فتح حساب خالي من السواب مع BelleoFX ، يضمن العميل أنه مسلم، كما يوافق على أن الشركة قد تقوم بخصم الرسوم من حسابه أو حسابها التداولي في أي وقت وفقًا للبند 6.4.2، مع إشعار العميل عبر البريد الإلكتروني.

5.4.6. عند اكتشاف:

1.5.4.6. -استخدام حساب خالي من السواب لتنفيذ أوامر التحكيم؛

2.5.4.6. استخدام استراتيجيات مرتبطة بتداول الحمل (Carry trade) ؛

3.5.4.6. -الاستخدام المتعمد لخيار خالي من السواب لتحقيق أرباح إضافية .
تحتفظ الشركة بحق رفض تقديم خدمات خالية من السواب للعميل وكذلك خصم الرسوم من حسابه أو حسابها التداولي في أي وقت وفقًا للبند 6.4.2، مع إشعار العميل عبر البريد الإلكتروني.

5.6. في حال قيام العميل بتقديم طلب سحب دون أي نشاط تداول من آخر إيداع تم، أو في حال تم العثور على أي شكل من أشكال الإساءة، تحتفظ الشركة بحقها في:

(a) فرض الرسوم المعادلة لأي رسوم إيداع تكبدها العميل، أو
(b) % من إجمالي مبلغ السحب.

6.6. تحتفظ الشركة، وفقًا لأحكام وشروط هذه الاتفاقية ووفقًا لسياساتها وإجراءاتها الداخلية، بحقها المطلق في إنشاء سياسة للحسابات الخاملة و/أو فرض رسوم بنسبة 5% على أي حساب خامل و/أو غير نشط من رصيد الحساب الحالي شهريًا و/أو غلق الحساب التداولي بعد فترة من ثلاثة (3) أشهر متتالية من عدم النشاط في الحالات التالية:

- (a) في حال لم يتم العميل بإجراء أي معاملات مع الشركة لمدة ثلاثة (3) أشهر متتالية، يجوز للشركة اعتبار الحساب التداولي غير نشط و/أو خاملاً؛
- (b) في حال كان لدى العميل حساب خامل و/أو غير نشط وله رصيد نقدي إيجابي، تحتفظ الشركة بحقها المطلق في تطبيق و/أو فرض رسوم حساب غير نشط بنسبة 5% من رصيد الحساب الحالي شهريًا، وقد يتم تعديل ذلك من وقت لآخر بواسطة الشركة؛
- (c) في حال قام العميل بمحاولة حقيقية لتسوية أرصده الحسابية، تحتفظ الشركة بحقها في التنازل عن أي و/أو جميع المدفوعات و/أو الرسوم وفقًا لتقديرها المطلق؛

(d) في حال كان لدى العميل حساب حامل و/أو غير نشط وله رصيد نقدي صفر، لن تفرض الشركة رسوم معالجة بنسبة 5% من رصيد الحساب الحالي، ولكن تحتفظ الشركة بحقوقها في غلق الحسابات و/أو إنهاء هذه الاتفاقية دون أي إشعار كتابي بعد فترة ثلاثة (3) أشهر متتالية من عدم النشاط.

7. التواصل بين العميل والشركة

1.7. تستخدم الشركة وسائل الاتصال التالية للتواصل مع العميل :

- (a) البريد الإلكتروني الداخلي لمنصة التداول وفقاً لتقديرها (من الشركة إلى العميل)؛
- (b) الدردشة الداخلية، المنفذة من خلال المنطقة الشخصية؛
- (c) الهاتف؛
- (d) البريد؛
- (e) الإعلانات في الأقسام ذات الصلة بموقع الشركة؛
- (f) الدردشة الداخلية؛
- (g) لتتمكن الشركة من التواصل مع العميل، يجب أن تستخدم الشركة المعلومات المرجعية التي تم تقديمها أثناء فتح الحساب أو التي تم تعديلها وفقاً لهذه اللوائح.

2.7. للتمكن من الرد بسرعة على احتياجات العميل، تقوم الشركة بتحديد أولويات في الرد على العملاء على النحو التالي: يتم التعامل أولاً مع وسائل الاتصال التي يمكن للعميل من خلالها إجراء المعاملات: الدردشة عبر الإنترنت (من خلال المنطقة الشخصية) ، ثم تتم معالجة الأسئلة عبر المنتدى والبريد الإلكتروني.

3.7. تُعتبر المراسلات (الوثائق، الإعلانات، الإشعارات، التأكيدات، التقارير، إلخ) مقبولة من قبل العميل :

- (a) بعد ساعة من إرسالها إلى بريدهم الإلكتروني؛
- (b) فور إرسالها عبر البريد الداخلي لمنصة التداول؛
- (c) فور الانتهاء من المحادثة عبر الهاتف؛
- (d) بعد 7 أيام من إرسالها عبر البريد؛
- (e) بعد ساعة من نشرها على موقع الشركة.

4.7. لضمان سرية جميع العمليات التجارية التي يقوم بها العميل، يتم تأمين الوصول إلى منطقة العميل الشخصية ومنصة التداول باستخدام كلمات مرور. العميل هو المسؤول الوحيد عن الحفاظ على معلومات تسجيل الدخول وكلمات المرور الخاصة به.

5.7. من أجل تأمين جميع العمليات التجارية للعميل، يتم تسجيل المكالمات الهاتفية مع الشركة على وسائل الإعلام المغناطيسية أو الإلكترونية. هذه التسجيلات هي ملكية للشركة وتعتبر دليلاً على الأوامر المقدمة من قبل العميل.

8. إجراء النظر في تسوية المنازعات والمطالبات

1.8. إجراءات النظر في وتسوية النزاعات والمطالبات المتعلقة بالأوامر .

1.1.8. في حال حدوث نزاع، يحق للعميل تقديم مطالبة ضد الشركة. يتم قبول المطالبات خلال 2 يوم عمل من لحظة ظهور أسباب المطالبة.

2.1.8. يجب أن تحتوي المطالبة على المعلومات المذكورة في الفقرة 8.1.6 وأن يتم إرسالها إلى قسم مراقبة الجودة عبر البريد الإلكتروني إلى support@BelleoFX.com أو من خلال تذكرة تم تقديمها عبر بوابة العميل (<https://pa.belleofx.com/en/login>) ولن يتم النظر في أي مطالبات مقدمة بطرق أخرى .

3.1.8. تقوم الشركة بالنظر في المطالبة خلال فترة 10 أيام عمل. يجب على العميل التفاوض والإجابة على جميع طلبات الشركة بحسن نية .

4.1.8. يتم تعليق النظر في المطالبة حتى يقدم العميل إجابات على جميع طلبات الشركة. سيتم رفض المطالبة وقد يتم إغلاق حسابات العميل في الحالات التالية :

- إذا فشل العميل في الإجابة على أي من طلبات الشركة أو جميعها خلال 5 أيام من تاريخ استلامها .
- إذا اكتشفت الشركة أن العميل كان يستخدم عدة أجهزة للوصول إلى منصة الشركة و/أو الوصول إلى المنصة من عدة عناوين IP بما يتعارض مع سلوك العميل العادي و/أو يثير الشكوك بأن حسابات العميل تم اختراقها و/أو تم استخدامها من قبل أطراف ثالثة غير مصرح لها .
- إذا كان لدى الشركة أسباب معقولة للاعتقاد بأن العميل قد منح الوصول إلى حساباته لأطراف ثالثة .

6.1.8. يجب أن تحتوي مطالبة العميل على :

- الاسم الكامل؛
- رقم الحساب؛
- التاريخ والوقت الذي وقع فيه المتنازع عليه؛ الرقم المرجعي (التكرار) للطلب المتنازع عليه؛
- وصف المطالبة 8.1.7. . يحق للشركة رفض المطالبة إذا كانت غير متوافقة مع الفقرتين 8.1.2 و 8.2.8.1.6 . إجراءات النظر في المطالبات المتعلقة بجودة الخدمة .

2.8. إجراءات النظر في المطالبات المتعلقة بجودة الخدمة .

1.2.8. في حال كان للعميل مطالبات تتعلق بجودة الخدمة، يحق له إبلاغ قسم مراقبة الجودة عن ذلك باستخدام نموذج التعليقات الموجود على الموقع. في قائمة العناوين، اختر قسم "المطالبات ضد جودة الخدمة". يتم النظر في جميع المطالبات التي يتم إرسالها إلى هذا العنوان من قبل المتخصصين في قسم مراقبة الجودة .

2.2.8. فترة النظر في المطالبة ضد جودة الخدمة هي 10 أيام عمل. وفقاً لنتائج الفحص، سيتم إرسال رسالة تخطر العميل بنتائج الفحص إلى جهات الاتصال في المنطقة الشخصية التي تم تقديمها عند فتح الحساب .

3.2.8. يجب أن تحتوي مطالبة العميل على :

- الاسم الكامل؛
- رقم الحساب؛
- التاريخ والوقت الذي وقع فيه المتنازع عليه؛
- اسم قسم خدمة الدعم الذي كان العميل يتحدث معه؛

- طريقة الاتصال (الهاتف، الدردشة الحية عبر المنطقة الشخصية، الدردشة الداخلية في الموقع، طرق الاتصال الأخرى)؛
- وصف الوضع وجوهر المطالبة 8.3. مصدر المعلومات لإثبات صحة المطالبة

1.3.8. تحتوي معلومات سجل الخادم على الأولوية المطلقة على أي حجج أخرى عند النظر في الوضع المتنازع عليه، بما في ذلك المعلومات الموجودة في سجل الخادم للعميل. يعد سجل الخادم المصدر الرئيسي للمعلومات عند النظر في الحالات المتنازع عليها .

2.3.8. إذا لم يحتوي سجل الخادم على الملاحظة المناسبة التي تثبت نية العميل؛ فإنه يُعتبر أساساً لاعتبار المطالبة غير صالحة .

4.8. دفع التعويضات

1.4.8. في حال تم إثبات الشكوى؛ يتم التسوية فقط في شكل دفع تعويض يُضاف إلى حساب تداول العميل.

2.4.8. لا يُعتبر التعويض تعويضاً عن الربح الذي لم يحصل عليه العميل في حال كان لدى العميل نية لأداء عمل معين ولكنه لم يقم به لسبب ما.

3.4.8. لا تقوم الشركة بتعويض الأضرار غير المالية للعميل.

4.4.8. تقوم الشركة بإضافة دفع التعويض إلى حساب تداول العميل في غضون يوم عمل واحد من اتخاذ القرار الإيجابي بشأن النزاع.

5.8. حالات رفض النظر في الشكوى

1.5.8. لا تُقبل الشكاوى ضد الأوامر التي لم تُنفذ خلال الصيانة المجدولة للخوادم، شريطة أن يتم إرسال إشعار حول تلك الصيانة إلى العميل عبر البريد الداخلي لمنصة التداول أو عبر أي وسيلة أخرى وفقاً للبند 7.1 من الاتفاقية الحالية. عدم تلقي مثل هذا الإشعار لا يعد سبباً لتقديم الشكوى

2.5.8. لا تُقبل الشكاوى ضد فترة تنفيذ الأوامر بغض النظر عن الوقت الذي استغرقه الوكيل لتنفيذ الأمر، أو بغض النظر عن الوقت الذي تم فيه ظهور إشعار بتنفيذ الأمر في سجل الخادم.

3.5.8. تُعتبر الحالات النزاعية التي لم تذكر في هذه الاتفاقية من قبل الشركة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

6.8. في حال تم فتح أو إغلاق أو تغيير أمر العميل بسبب تغيير غير طبيعي في الأسعار، تحتفظ الشركة بحقها في إعادة حالة الأمر إلى ما كانت عليه قبل التذبذب السعري.

9. المخاطر

يؤكد العميل أنه تم إعلامه بالمخاطر المتعلقة بتنفيذ عمليات التجارة في الأسواق المالية العالمية، بما في ذلك ما يلي:

مخاطر الرافعة المالية;

1.1.9. أثناء التداول بشروط "التداول بالهامش"، قد يؤثر التغيير الطفيف في السعر بشكل كبير على رصيد حساب العميل نتيجة لتأثير الرافعة المالية. في حال تحرك السوق ضد موقف العميل، قد يتحمل العميل خسارة تعادل المبلغ المودع الأصلي وأي أموال إضافية تم إيداعها لدعم الأوامر المفتوحة. العميل مسؤول بشكل كامل عن تقييم جميع المخاطر واستخدام الأدوات المالية واختيار استراتيجية التداول المناسبة.

2.1.9. يُوصى بالحفاظ على مستوى الهامش عند 100% أو أكثر، بالإضافة إلى تقديم أوامر إيقاف الخسارة لتقليل الخسائر المحتملة.

2.9. مخاطر تقلبات الأدوات المالية

1.2.9. مجموعة واسعة من الأدوات المالية تشهد تغيرات كبيرة في الأسعار خلال اليوم، مما يعني احتمالاً كبيراً لتحقيق أرباح وكذلك تحمل خسائر نتيجة للتداول.

3.9. المخاطر الفنية

1.3.9. يقبل العميل المخاطر المتعلقة بالخسائر المالية بسبب حدوث خلل في أنظمة المعلومات أو الاتصال أو الكهرباء أو الأنظمة الأخرى من جانب العميل.

2.3.9. أثناء التداول عبر محطة العميل، يقبل العميل المخاطر المتعلقة بالخسائر المالية التي قد تحدث بسبب:

- خلل في الأجهزة أو البرمجيات أو ضعف جودة الاتصال من جانب العميل؛
- خلل في معدات العميل؛
- إعدادات غير صحيحة لمحطة العميل؛
- عدم تحديث إصدار محطة العميل في الوقت المناسب؛
- نقص في معرفة العميل بالتعليمات الواردة في الدعم المثبت في المحطة.

4.9. مخاطر الظروف السوقية غير العادية

يقبل العميل أنه في ظروف السوق المختلفة عن العادية، قد يزيد وقت معالجة أوامر العميل، وقد يتسع الفارق سعري (السريري)، وقد يختلف سعر التنفيذ عن الأسعار في تدفق السوق.

5.9. مخاطر الخصائص التقنية للمنصة التجارية

1.5.9. يقبل العميل أنه في قائمة الانتظار على الخادم يمكن أن يكون هناك أمر واحد فقط. سيتم رفض أي محاولة لتقديم أمر جديد، وسيظهر إشعار في نافذة الأوامر "الأمر مغلق".

2.5.9. يقبل العميل أن المصدر الوحيد الموثوق للمعلومات حول تدفق الأسعار هو الخادم الرئيسي الذي يخدم العملاء ويقوم بإجراء العمليات التجارية على الحسابات الحقيقية.

قواعد بيانات الأسعار في محطة العميل لا تعتبر مصدرًا موثوقًا للمعلومات حول تدفق الأسعار، حيث أنه في حالة وجود اتصال غير مستقر بين محطة العميل والخادم، قد لا تصل بعض الأسعار من تدفق الأسعار إلى محطة العميل.

3.5.9. الأسعار الحالية للأصول الأساسية هي التي يتم حسابها بواسطة الشركة بناءً على الأسعار التي تستقبلها الشركة. جميع القضايا المتعلقة بتحديد الأسعار السوقية هي من اختصاص الشركة فقط.

- 4.5.9. يقبل العميل بشكل غير مشروط الأسعار المقدمة من الشركة لعملائها على أنها صحيحة بشكل حصري؛ ولا يمكن قبول أي مطالبات بخصوص اختلاف الأسعار المقدمة من الشركة عن أسعار مصادر أخرى .
- 5.5.9. تحتفظ الشركة بحق إعادة النظر في الأسعار المقدمة لأي فترة زمنية إذا اعتبرت الشركة أن هذه الأسعار تقع ضمن تعريف "سعر غير سوقي"، و/أو "ظروف سوق غير عادية"، و/أو "خطأ واضح" كما هو معرف في هذه الاتفاقية و/أو في قسم "المصطلحات والتعريفات"، وتعديل النتائج المالية للعمليات التجارية التي تمت بهذه الأسعار .
- 6.5.9. في حالة حدوث توقف غير مجدول في تدفق الأسعار على خادم التداول بسبب فشل في الأجهزة أو البرمجيات، تحتفظ الشركة بحق مزامنة قاعدة بيانات الأسعار على الخادم مع مصادر أخرى من أجل إعادة استئناف تدفق تاريخ الأسعار. في هذه الحالات، يحق للشركة، ولكنها غير ملزمة، تعديل النتائج المالية للعمليات التجارية التي قام بها العميل خلال هذه الفترة الزمنية .
- 7.5.9. يقبل العميل أن إغلاق نافذة تقديم/تعديل/إلغاء أمر وكذلك نافذة فتح/إغلاق أمر لا يلغي الأمر الذي تم تقديمه بالفعل إلى الوسيط للمعالجة .
- 8.5.9. يقبل العميل مخاطر تنفيذ عمليات تداول غير مخططة في حال تقديم أمر ثاني قبل الحصول على معلومات حول نتائج معالجة الأمر الأول من قبل الوسيط .
- 9.5.9. يقبل العميل أنه في حالة تقديم أمر تعديل في نفس الوقت لمستوى أمر معلق ومستويات وقف الخسارة و/أو جني الأرباح، سيتم تعديل الأمر فقط في الجزء المتعلق بتعديل مستويات وقف الخسارة و/أو جني الأرباح للأمر المفتوح لهذا الموقف .
- 10.5.9. يقبل العميل أنه في حال تقديم أمر معلق أو أوامر وقف الخسارة و/أو جني الأرباح لمستوى يساوي السعر الحالي في تدفق الأسعار، سيتم تنفيذ الأمر فقط في حالة حدوث تكة جديدة باتجاه تفعيل الأمر، بشرط توافر الشروط في الفقرة.
- 6.9. مخاطر فشل الاتصال .
- 1.6.9. يقبل العميل مخاطر أي خسائر مالية ناتجة عن عدم تلقيه أو تلقيه متأخرًا أي رسالة من الشركة .
- 2.6.9. يقر العميل أن المعلومات غير المشفرة المرسله عبر البريد الإلكتروني غير محمية من الوصول غير المصرح به .
- 3.6.9. يوافق العميل على أن الشركة لها الحق في حذف الرسائل التي تم تلقيها من العميل عبر البريد الداخلي لمحطة العميل خلال ثلاثة أيام تقويمية من لحظة إرسال الرسالة .
- 4.6.9. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن الحفاظ على سرية المعلومات التي يتلقاها من الشركة ويقبل المخاطر المتعلقة بأي خسائر مالية ناتجة عن الوصول غير المصرح به من أطراف ثالثة إلى حسابه التجاري.
- 7.9. مخاطر الظروف القاهرة .
- 1.7.9. يقبل العميل مخاطر الخسائر المالية الناتجة عن الظروف القاهرة.

10. القانون الحاكم والاختصاص القضائي .

يخضع هذا الاتفاق، وحقوق وواجبات الأطراف الواردة فيه، ويتم تفسيره وتنفيذه في جميع جوانبه وفقاً لقوانين موريشيوس، دون النظر إلى مبادئ اختيار القانون.

11. ظروف القوة القاهرة

1.11. تشمل ظروف القوة القاهرة، على سبيل المثال لا الحصر، أي إجراءات أو أحداث أو ظروف (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الإضرابات، الشغب، الاضطرابات الجماعية، الأعمال الإرهابية، الفيضانات، الأحوال الجوية الاستثنائية، الزلازل، الحرائق، الحروب، النزاعات العمالية، الحوادث، الإجراءات الحكومية، انقطاع الاتصال وانقطاع الطاقة، أعطال المعدات والبرمجيات، إلخ) التي تؤدي في رأي الشركة المعقول إلى زعزعة استقرار السوق أو أسواق أداة أو عدة أدوات، أو انقطاع الأعمال، أو تصفية أو إغلاق أي سوق، أو غياب حدث يتم على أساسه تحديد الأسعار من قبل الشركة، أو إدخال شروط تداول غير عادية في أي سوق أو اتجاه أي حدث من هذا القبيل.

2.11. يحق للشركة، بناءً على أسباب معقولة، تحديد حدود حدوث ظروف القوة القاهرة. في حال حدوث ظروف القوة القاهرة، يتعين على الشركة اتخاذ جميع التدابير بحسن نية لإخطار العميل بهذه الظروف.

3.11. يوافق العميل على أنه في حال حدوث ظروف القوة القاهرة، يحق للشركة (دون تقليص حقوق الشركة الأخرى وفقاً لهذا الاتفاق) وبدون إشعار كتابي مسبق وفي أي وقت اتخاذ أي من الإجراءات التالية:

- زيادة متطلبات الهامش؛
- إغلاق واحد أو جميع المراكز المفتوحة بسعر تعتقد الشركة أنه صحيح بناءً على تقديرها المعقول؛
- تعليق أو تعديل تطبيق أي من أحكام هذا الاتفاق طالما أن ظروف القوة القاهرة تمنع الشركة من اتباع هذه الأحكام؛
- اتخاذ أو عدم اتخاذ أي إجراءات تجاه الشركة أو العميل أو العملاء الآخرين، بشرط أن تكون الشركة لديها أسباب معقولة للاعتقاد بأن هذه الإجراءات معقولة في هذه الظروف؛
- إعادة النظر في النتيجة المالية لجميع العمليات التجارية للعميل التي تقع ضمن ظروف القوة القاهرة، من خلال تغيير الأسعار، أو فتح/إغلاق الأوامر، أو الحذف الكامل للأوامر.

12. إساءة استخدام السوق والسلوك

بالتداول معنا، من المحتمل أن تكون خاضعاً لأنظمة إساءة استخدام السوق المختلفة. وبناءً على ذلك، يجب ألا تقوم بأي نشاط تداول قد يُعتبر إساءة استخدام للسوق.

لأغراض هذا التعريف، "تلاعب السوق" يعني فعل وضع أمر أو الدخول في موقف أو سلوك آخر يخلق، أو من المحتمل أن يخلق، إشارة كاذبة أو مضللة بشأن العرض أو الطلب على، أو سعر، أداة مالية، أو الذي يؤثر سلباً على علاقتنا مع مزود السيولة لدينا.

تهدف هذه السياسة إلى تقييد العملاء من تقديم أوامر متعددة كوسيلة لتجاوز قيود الحد الأقصى لحجم الأوامر لدينا ضمن إطار زمني قصير، حيث إن ذلك قد يكون مسبباً لاضطراب في التسعير الذي نتلقاه من مزودي السيولة ويؤثر على جميع عملائنا. كما تهدف هذه السياسة أيضاً إلى الحد من إمكانية استخدام منصتنا لإساءة استخدام السوق.

إذا كنا نعتقد بشكل معقول أنك (بما في ذلك الممثل المعتمد) قد قمتم أو حاولتم التلاعب بعرضنا أو عملية التنفيذ أو المنصة، أو حاولتم شكلاً من أشكال إساءة استخدام السوق مثل التحكيم الزمني أو طريقة تقسيم الأوامر، فقد نقوم وفقاً لتقديرنا، ودون إشعار لكم، باتخاذ واحد أو أكثر من الإجراءات التالية (بقدر ما تسمح به الأنظمة المعمول بها):

- (a) المطالبة بأي أموال مستحقة لنا بموجب الموقف
- (b) فرض رسم إضافي بنسبة 5% على المبلغ المودع
- (c) اعتبار جميع المراكز المفتوحة لديك لاغية منذ بدايتها
- (d) حجز أو خصم أي أموال نشتبته في أنها تم الحصول عليها من هذه الأنشطة
- (e) إغلاق المراكز المفتوحة لديك
- (f) تعديل حقوق ملكيتك في حسابك
- (g) تعليق أو إنهاء حسابك
- (h) إنهاء هذه الشروط دون الحاجة إلى حكم قضائي
- (i) اتخاذ أي إجراء آخر نعتبره مناسباً

أنت توافق على أنك لن تشارك في إساءة استخدام السوق، أو تطلب أو تشجع شخصاً آخر على القيام بذلك.

أنت تضمن وتؤكد أنك على دراية وفهم للأنظمة المعمول بها المتعلقة بإساءة استخدام السوق. وتقر وتوافق على أنه قد نقوم بمراقبة أوامرنا، وأنه لدينا التزام قانوني بتقديم بعض التقارير للسلطات المعنية، وتزويدهم بمعلومات عنك وعن موافقتك.