



Acuerdo de servicios al Cliente

Índice

1. Definiciones.....	pág. 3
2. Servicios.....	pág. 3
3. Divulgación de Riesgos y Reconocimiento.....	pág. 4
4. Procedimiento de Apertura de Cuenta.....	pág. 6
5. Tasas y Cargos.....	pág. 7
7. Incentivos.....	pág. 8
8. Dinero del Cliente y Transferencia de fondos.....	pág. 9
9. Órdenes/Instrucciones del Cliente y Ejecución de Órdenes.....	pág. 10
10. Nivel de Margen/Apalancamiento.....	pág. 11
11. Rechazo de órdenes e instrucciones del Cliente.....	pág. 12
12. Liquidaciones y confirmaciones de transacciones.....	pág. 13
13. Uso de la plataforma de trading.....	pág. 13
14. Abuso de mercado.....	pág. 15
15. Autorización de terceros.....	pág. 15
16. Brokers introductores y afiliados.....	pág. 16
17. Privacidad y normas de protección de datos.....	pág. 16
18. Fuerza Mayor.....	pág. 18
19. Procedimiento de Quejas.....	pág. 19
20. Declaraciones y Garantías.....	pág. 19
21. Comunicación y Notificaciones.....	pág. 20
22. Procedimiento de Cierre de Cuenta.....	pág. 20
23. Procedimiento de Cancelación.....	pág. 21
24. Responsabilidad de la Empresa.....	pág. 21
25. Divisibilidad.....	pág. 22
26. Varios.....	pág. 23
27. Ley Aplicable y Jurisdicción.....	pág. 23
28. Acuerdo Completo.....	pág. 23
29. Contrapartes.....	pág. 23

Este Acuerdo establece los Términos y Condiciones bajo los cuales se ofrecen los servicios de Voro Markets Ltd., registrada bajo el número C205687 (la "Empresa"). La supervisión y regulación de la Empresa son llevadas a cabo por la "Financial Services Commission" (FSC) de Mauricio, bajo el número de licencia GB23202098 como un "Investment Dealer (Discount Broker)". La dirección registrada de VORO Markets Ltd. es el 10° Piso, Torre Standard Chartered, 19 Cybercity, Ebene, Mauricio.

Al hacer clic para aceptar, acceder o utilizar nuestros servicios, los usuarios acuerdan con las obligaciones contenidas en estos Términos, aplicables incluso si no se convierten en clientes de la Empresa.

Estos Términos, junto con documentos importantes como la "Política de Riesgo", "Política de Privacidad", "Política contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo", "Política de Gestión de Quejas", así como cualquier otra política publicada en nuestro sitio web, constituyen un marco integral que rige la relación entre la Empresa y sus clientes.

Invitamos a todos los usuarios a revisar cuidadosamente estos Términos y los documentos vinculados para entender completamente las condiciones bajo las cuales se proporcionan nuestros servicios. Si surgieran preguntas o se necesitara información adicional, por favor contáctanos para proporcionar el soporte necesario.

En estos Términos, tanto el Cliente como la Empresa también pueden ser referidos individualmente como la "Parte" y colectivamente como las "Partes".

Considerando que:

(A) La Empresa ha desarrollado, posee y mantiene plataformas de trading basadas en internet y/o licencia plataformas de trading basadas en internet de terceros (cada una, una "Plataforma de Trading" como se define a continuación), a través de las cuales sus clientes pueden realizar transacciones en tiempo real (como se define a continuación).

(B) La Empresa mantiene acuerdos de proveedor de precios separados con uno o más proveedores de liquidez de terceros (cada uno, un "Proveedor de Liquidez"). En conexión con ello, Voro Markets Ltd. puede hacer precios negociables disponibles para uso de sus Clientes de acuerdo con los términos y condiciones de los mismos.

Por lo tanto, en consideración a los pactos y acuerdos mutuos contenidos en el presente, las Partes por este medio pactan y acuerdan lo siguiente:

1. Definiciones.

1.1. "Cuenta" significa una cuenta de trading mantenida por el Cliente con la Empresa;

1.2. "Regulaciones Aplicables" significa las reglas de cualquier autoridad reguladora relevante, las reglas de cualquier intercambio relevante, y todas las demás leyes y reglas aplicables en vigor de tiempo en tiempo incluyendo, entre otros, la Ley de Valores de 2005, la Ley de Servicios Financieros de 2007, la Ley de Inteligencia Financiera y Acto de Prevención del Lavado de Dinero de 2002, y todas las reglas o regulaciones derivadas de las mismas.

1.3. "Representante Autorizado de Terceros" significa una persona individual o entidad legal que realiza una transacción en nombre de otra persona individual, es decir, el Cliente o entidad legal, pero en su propio nombre.

1.4. "Sitio Web de la Empresa" significa el sitio web de la Empresa www.vorofx.com.

1.5. "Contrato de CFD" o "CFD" significa un contrato que es un contrato por diferencia referido a fluctuaciones en el precio del valor o índice relevante.

1.6. "Cliente" significa la persona individual, entidad legal o firma que es cliente de la Empresa.

1.7. "Empresa" significa Voro Markets Ltd., una Empresa privada limitada por acciones incorporada y registrada bajo las leyes de Mauricio, con el número de Empresa C205687, autorizada y regulada por la "Financial Services Commission" como "Investment Dealer (Discount Broker)".

1.8. "Equity" significa el agregado de (i) el Saldo; y (ii) ganancias o pérdidas no realizadas en posiciones abiertas (después de la deducción de cualquier Cargo y la aplicación de cualquier Diferencial al cerrar una posición).

1.9. "Instrumentos Financieros" significa Contratos por Diferencia.

2. Servicios.

2.1. La Empresa llevará a cabo negocios como intermediaria en valores, ya sea actuando como principal o agente para lo siguiente:

(a) Hacer o ofrecer hacer un acuerdo con otra persona jurídica para entrar o ofrecer entrar en un acuerdo, para o con vistas a adquirir, deshacerse de, suscribir o garantizar valores o de cualquier manera que efectúe o cause efectuar una transacción de valores.

(b) Sin limitar la generalidad del punto anterior, causar cualquier venta o disposición de o cualquier otro trato o cualquier solicitud en respeto a valores por consideración valiosa, ya sea que los términos de pago sean a margen, en cuotas o de otro modo, o cualquier intento de hacer lo anterior.

(c) Participar como intermediario de valores en cualquier transacción de un valor que ocurra en una bolsa de valores.

(d) Recibir como intermediario de valores una orden de comprar o vender un valor que se ejecuta.

(e) Gestionar una cartera de valores para otra Empresa en términos bajo los cuales la primera Empresa mencionada puede poseer propiedades de la otra.

2.2. Los servicios del párrafo 2.1 involucrarán transacciones en Instrumentos Financieros no admitidos para operar en Mercados Regulados o un MTF y son instrumentos negociados over the counter ("OTC") como los CFDs o cualquier otro instrumento financiero o commodities.

3. Divulgación de Riesgos y Reconocimiento.

3.1. Es importante para el Cliente entender los riesgos involucrados antes de decidir entrar en una relación de trading con la Empresa. Si el Cliente elige entrar en una relación de trading con la Empresa, debe permanecer consciente de los riesgos involucrados y ser capaz de tener recursos financieros adecuados para soportar tales riesgos.

3.2. Los instrumentos financieros ofrecidos por la Empresa son productos de alto riesgo que se negocian a margen y llevan un riesgo de perder todo el depósito inicial del Cliente. Este tipo de productos pueden fluctuar significativamente y presentar un alto riesgo de pérdida de capital, por lo tanto, estos productos pueden no ser apropiados o adecuados para todos los clientes y el Cliente debe buscar asesoramiento independiente si no es capaz de entender los riesgos involucrados.

3.3. El Cliente reconoce, entiende, está de acuerdo y acepta los riesgos incluyendo, pero no limitado a:

(a) La Empresa no puede y no garantiza que los fondos depositados en la Cuenta del Cliente para trading no serán perdidos como resultado de las transacciones del Cliente.

(b) El Cliente reconoce que, independientemente de cualquier información que pueda ser ofrecida por la Empresa, el valor de cualquier inversión en Instrumentos Financieros puede fluctuar hacia abajo o hacia arriba y es incluso probable que la inversión pueda llegar a no tener valor.

(c) El Cliente reconoce que corre un gran riesgo de incurrir en pérdidas y daños como resultado de la compra y/o venta de cualquier Instrumento Financiero y acepta que está dispuesto a asumir este riesgo.

(d) El uso de datos históricos no constituye una previsión vinculante o segura sobre el rendimiento futuro correspondiente de los Instrumentos Financieros a los que dicha Información se refiere.

(e) Se le informa al Cliente que las transacciones realizadas a través de los servicios de trading de la Empresa pueden ser de naturaleza especulativa. Pueden ocurrir grandes pérdidas en un corto período de tiempo y pueden ser iguales al valor total de los fondos depositados con la Empresa.

(f) Algunos Instrumentos Financieros pueden no volverse inmediatamente líquidos, por ejemplo, como resultado de una demanda reducida y el Cliente puede no estar en posición de venderlos o obtener fácilmente información sobre el valor de estos Instrumentos Financieros o el alcance de los riesgos asociados.

(g) Cuando un Instrumento Financiero se negocia en una moneda diferente a la moneda del país de residencia del Cliente, cualquier cambio en los tipos de cambio puede tener un efecto negativo en su valor, precio y rendimiento.

(h) Un Instrumento Financiero en mercados extranjeros puede conllevar riesgos diferentes a los riesgos usuales de los mercados en el país de residencia del Cliente. En algunos casos, estos riesgos pueden ser mayores. La perspectiva de ganancia o pérdida de transacciones en mercados extranjeros también se ve afectada por las fluctuaciones en los tipos de cambio.

(i) El Cliente no debe comprar un Instrumento Financiero a menos que esté dispuesto a asumir el riesgo de perder completamente todo el dinero que ha invertido y también cualquier comisión adicional y otros gastos incurridos.

(j) Bajo ciertas condiciones del mercado (por ejemplo, pero no limitado a las siguientes situaciones: evento de fuerza mayor, fallo técnico, fallo en la red de comunicaciones, poca o ninguna liquidez, noticias o anuncios del mercado, etc.) puede ser difícil o imposible ejecutar una orden.

(k) Si el Equity del Cliente es insuficiente para mantener posiciones abiertas actuales, se puede requerir al Cliente que deposite fondos adicionales con poco aviso o reduzca la exposición. Fallar en hacerlo dentro del tiempo requerido puede resultar en la liquidación de posiciones a pérdida y el Cliente será responsable de cualquier déficit resultante.

(l) Operar en línea, no importa cuán conveniente o eficiente sea, no necesariamente reduce los riesgos asociados con el trading de divisas.

(m) Existe un riesgo de que las operaciones del Cliente en Instrumentos Financieros puedan estar o llegar a estar sujetas a impuestos y/o cualquier otro derecho de timbre, por ejemplo, debido a cambios en la legislación o sus circunstancias personales. La Empresa no garantiza que no se deberá pagar ningún impuesto y/o cualquier otro derecho de timbre. El Cliente deberá ser responsable de cualquier impuesto y/o cualquier otro deber que pueda acumularse respecto a sus operaciones.

(n) Antes de que el Cliente comience a operar, debe obtener detalles de todas las comisiones y otros cargos por los cuales el Cliente será responsable. Si algún cambio no se expresa en términos monetarios (sino, por ejemplo, un spread), el Cliente debe pedir una explicación escrita, incluyendo ejemplos apropiados, para establecer qué significarán tales cargos en términos monetarios específicos.

(o) La Empresa no proporcionará al Cliente asesoramiento de inversión relacionado con inversiones o posibles transacciones en inversiones ni hará recomendaciones de inversión de ningún tipo.

(p) Puede haber situaciones, movimientos y/o condiciones que ocurran durante el fin de semana, al inicio de la semana o intra-día después de la liberación de cifras macroeconómicas significativas, noticias económicas o políticas que hacen que los mercados de divisas se abran con niveles de precio que difieren sustancialmente de los precios anteriores. En este caso, existe un riesgo significativo de que las órdenes emitidas para proteger posiciones abiertas y abrir nuevas posiciones puedan ejecutarse a precios significativamente diferentes de los designados.

4. Procedimiento de Apertura de Cuenta.

4.1. Antes de abrir una nueva cuenta, la Empresa proporciona al Cliente a través de su Sitio Web o mediante un correo electrónico o en persona con la información requerida sobre la Empresa y una copia de este Acuerdo. Después de iniciar sesión en el sitio web de la Empresa, el Cliente completará y/o recibirá el paquete de solicitud que consta de lo siguiente: a) formulario de solicitud de cuenta, b) información/documentos relevantes del cliente, c) Acuerdo de Servicios al Cliente.

4.2. La Empresa está obligada por las Regulaciones Aplicables a realizar procedimientos “Know Your Customer” (KYC) y de diligencia debida para verificar la identidad de cada persona que se registra en línea a través del Sitio Web de la Empresa. Para este propósito, la Empresa recopilará información sobre el Cliente como nombre, apellido, dirección, número de teléfono, correo electrónico, nacionalidad, fecha de nacimiento y otros detalles.

4.3. Cuando la Empresa recibe el formulario de solicitud en línea completado del Cliente, puede utilizar la información para realizar cualquier otra consulta sobre el Cliente como la Empresa determine bajo las circunstancias y sus políticas y procedimientos internos. La Empresa también lleva a cabo controles adicionales o revisiones periódicas. El Cliente necesitará cooperar con la Empresa y proporcionar la información solicitada de manera rápida. La Empresa confía en que la información que se proporciona por el Cliente en el formulario de solicitud en línea o de otra manera es correcta y no engañosa en todo momento, a menos que nos notifique lo contrario por escrito. En particular, el Cliente debe notificar a la Empresa lo antes posible por escrito si alguno de los detalles proporcionados a nosotros en su formulario de solicitud o si sus circunstancias han cambiado posteriormente.

4.4 La Empresa no está obligada (y puede estar incapacitada bajo las Regulaciones Aplicables) para aceptar a una persona como su Cliente hasta que toda la documentación que requiere haya sido recibida y completada correctamente y completamente por dicha persona y todos los controles internos (incluyendo sin limitación todos los controles de identificación y diligencia debida del cliente contra el lavado de dinero) hayan sido debidamente satisfechos. Se entiende además que la Empresa se reserva el derecho de imponer requisitos de diligencia debida adicionales para aceptar Clientes que residan en ciertos países donde el riesgo de lavado de dinero pueda ser mayor. Durante los controles de identificación del cliente y diligencia debida, la Empresa aplicará procesos para verificar la identidad del Cliente para lo cual (entre otras cosas) se requerirá información de identificación fotográfica por parte del Cliente. En ciertas circunstancias, podemos requerir que esta información sea autenticada por un tercero apropiado. La Empresa requiere como mínimo documentos de identidad con foto emitidos por el gobierno, como pasaporte, licencia de conducir y/o tarjeta de identidad que contengan su nombre completo, foto personal, fecha de nacimiento, número de ID y fecha de vencimiento, así como evidencia de su dirección residencial, como una factura de servicios públicos o estado de cuenta bancario, para el proceso de verificación. La información en estos documentos debe coincidir con los detalles enviados en la solicitud del Cliente.

4.5. La Empresa evaluará la información recibida por el Cliente durante el Procedimiento de Apertura de Cuenta para determinar si el Cliente es elegible o no para invertir y/o operar una cuenta de trading con la Empresa. La cuenta de trading del Cliente se abrirá siguiendo la evaluación y completación del procedimiento KYC y de diligencia debida.

5. Tasas y Cargos.

5.1. El Cliente deberá pagar los cargos acordados de tiempo en tiempo, cualquier tarifa u otros cargos impuestos por terceros durante la ejecución de los servicios. Las tarifas actuales de la Empresa, incluidos spreads, cargos, intereses y otras tarifas se publican en el sitio web de la Empresa y cualquier modificación de las tarifas se notificará al Cliente a través del sitio web de la Empresa o a través del terminal de la plataforma de trading o mediante un correo electrónico enviado a la dirección registrada del cliente usada durante el proceso de registro. Al aceptar este Acuerdo, el Cliente reconoce que ha leído, entendido y está de acuerdo con las tasas y cargos publicados en el sitio web de la Empresa. El Cliente además acuerda que la Empresa tiene derecho a cambiar sus cargos sin ninguna consulta o consentimiento previo por parte del Cliente.

5.2. La Empresa recibe compensación por sus servicios a través del spread de Compra/Venta (Demanda/Oferta), así que cuando abres una posición en un instrumento específico, esencialmente “pagas” el spread. Las tasas de spread por instrumento pueden ser consultadas por el Cliente en cualquier momento en el sitio web de la Empresa.

5.3. Sujeto a los Instrumentos Financieros negociados por el Cliente, los siguientes cargos pueden incurrirse:

(a) Spread:

El spread es la diferencia entre el precio de compra y venta en el instrumento específico que opera. Este costo se realiza cada vez que el Cliente abre y cierra una operación.

(b) Comisión (aplicable solo a CFDs sobre futuros y CFDs sobre acciones):

Esta es la comisión que el Cliente paga cuando compra y vende un Instrumento Financiero.

(c) Conversión de moneda:

Este es el costo incurrido al convertir ganancias y pérdidas realizadas así como cualquier costo y cargo que estén denominados en una moneda diferente a la moneda base de la cuenta del Cliente.

(d) Financiamiento Nocturno/Swap (Tarifa de Financiación):

Este es el costo de swap por mantener tu posición abierta durante la noche. El costo de swap puede ser positivo o negativo dependiendo del instrumento a negociar. Un monto de financiamiento nocturno se añade o se sustrae de la cuenta del Cliente al mantener una posición después de cierta hora.

(e) Inactividad de Trading:

Si la Cuenta del Cliente está inactiva durante tres (3) meses o más (es decir, no hay trading, no hay posiciones abiertas, no hay retiros ni depósitos), la Empresa se reserva el derecho de considerar la Cuenta del Cliente como ‘Inactiva’ y tendrá el derecho de cobrar una Tarifa de Inactividad para el mantenimiento mensual.

Si el cliente no realizó una operación de compra o venta durante los últimos tres (3) meses calendario, la Empresa aplicará un cargo del 0.25% sobre el saldo actual de la cuenta, pero un mínimo de 30EUR por mes como tarifa de inactividad. Las tarifas de inactividad se cobran trimestralmente.

6. Conflicto de Intereses.

6.1. La Empresa tomará todas las medidas razonables para identificar y gestionar conflictos de intereses entre ella misma, incluyendo sus gerentes y empleados u otras personas relevantes así como cualquier persona directa o indirectamente vinculada a ellos por control, y sus clientes o entre un cliente y otro, que surjan en el curso de proporcionar cualquiera de los Servicios bajo este Acuerdo, y para organizar y controlar sus asuntos internos de manera responsable y efectiva.

6.2. La Empresa gestionará los conflictos de intereses de manera justa, entre ella y sus clientes, entre ella y sus empleados y entre sus clientes y para organizar y controlar sus asuntos internos de manera responsable y efectiva de acuerdo con su Política de Conflicto de Intereses disponible en el sitio web de la Empresa.

7. Incentivos.

7.1. La Empresa tomará medidas razonables para asegurar que ni ella ni ninguno de sus empleados o agentes ofrezcan o reciban, soliciten o acepten, cualquier incentivo que pueda entrar en conflicto con los deberes que le deben a sus Clientes. Para este propósito, la Empresa no recibe ni paga ninguna tarifa, comisión o beneficios no monetarios en relación con la prestación de servicios a o por parte de cualquier tercero, excepto el Cliente, sujeto a la cláusula 7.2.

7.2. La Empresa puede pagar y/o recibir tarifas/comisiones de terceros, siempre que estos beneficios estén diseñados para mejorar la calidad del servicio ofrecido al Cliente y no perjudiquen el cumplimiento del deber de la Empresa de actuar en el mejor interés del Cliente. Una lista indicativa de tarifas/comisiones de/a terceros que están diseñadas para mejorar la calidad del servicio ofrecido al Cliente y no perjudicar el cumplimiento del deber de la Empresa de actuar en el mejor interés del Cliente puede incluir tasas regulatorias, tarifas legales, tarifas de bancos y proveedores de pagos, tarifas de proveedores de liquidez, tarifas de plataformas, etc.

7.3. Una tarifa, comisión o beneficio no monetario solo se debe pagar o recibir cuando:

(a) Está justificado por la provisión de un servicio adicional o de mayor nivel al cliente relevante, proporcional al nivel de incentivos recibidos.

(b) No beneficia directamente a la empresa receptora, sus accionistas o empleados sin un beneficio tangible para el cliente.

(c) Está justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente relevante en relación con un incentivo continuo.

7.4. La Empresa mantendrá registros que evidencien las tarifas, comisiones o beneficios no monetarios pagados o recibidos por la Empresa que están diseñados para mejorar la calidad del servicio relevante para el cliente.

8. Dinero del Cliente y Transferencia de fondos.

8.1. La Empresa asegura colocar de inmediato cualquier dinero del Cliente segregado de las propias cuentas de la Empresa y abierto con un banco aprobado y/o un proveedor de pagos que ha sido evaluado por la Empresa y/o aprobado por la Gestión de la Empresa. Cualquier dinero del Cliente se pagará en una cuenta bancaria segregada del Cliente denominada como cuenta bancaria "del Cliente".

8.2. A menos que el Cliente notifique a la Empresa por escrito o de otro modo, la Empresa puede pasar el dinero del Cliente o permitir que otra persona, como un intercambio, una cámara de compensación o un intermediario, tenga o controle el dinero del Cliente donde la Empresa transfiere el dinero del Cliente (a) con el propósito de una transacción para el Cliente a través de o con esa persona; o (b) para cumplir con las obligaciones del Cliente de proporcionar garantía para una transacción (por ejemplo, un requisito de margen para una transacción derivada). Al aceptar este Acuerdo, el Cliente da su consentimiento y autoriza a la Empresa, cuando corresponda, a transferir/mantener sus fondos en otras partes o socios comerciales, es decir, proveedores de liquidez para fines de liquidación. La Empresa no será responsable de la solvencia, actos u omisiones de cualquier institución con la que se mantengan los fondos del Cliente.

8.3. El tercero a quien la Empresa pasará el dinero puede mantenerlo en una cuenta ómnibus y puede que no sea posible separarlo del dinero del Cliente, o del dinero del tercero en cuyo caso el Cliente no tendrá ningún reclamo contra una suma específica en una cuenta específica en el evento de insolvencia. La Empresa no acepta ninguna responsabilidad ni responsabilidad por las pérdidas resultantes.

8.4. Al entrar en este Acuerdo, el Cliente acepta que la Empresa no pagará al Cliente intereses sobre el dinero del Cliente ni sobre otros fondos no comprometidos.

8.5. Cualquier monto transferido por el Cliente a la cuenta bancaria del Cliente se depositará en la Cuenta del Cliente en la "fecha valor" del pago recibido y neto de cualquier deducción/cargos por los proveedores de cuenta bancaria del Cliente. En caso de que la cuenta del Cliente alcance un stop-out durante el período de procesamiento del depósito, la Empresa no asume ninguna responsabilidad por las pérdidas sufridas.

8.6. La Empresa actúa de acuerdo con las regulaciones internacionales contra el lavado de dinero y las reglas locales contra el lavado de dinero, por lo que la transferencia de fondos y transacciones se realizan basadas en estas reglas. Para este propósito, las retiradas del Cliente deben hacerse utilizando el mismo método utilizado por el Cliente para financiar su Cuenta del Cliente y al mismo remitente. La Empresa se reserva el derecho de rechazar una retirada con un método de pago específico y sugerirá otro método de pago donde el Cliente necesitará proceder con una nueva solicitud de retirada, o solicitar documentación adicional mientras se procesa la solicitud de retirada. Donde corresponda, si la Empresa no está satisfecha con cualquier documentación proporcionada por el Cliente o si la Empresa tiene motivos razonables para sospechar que un Cliente viola las regulaciones Aplicables, entonces la Empresa revertirá la transacción de retirada y depositará el monto de vuelta a la Cuenta del Cliente y el Cliente sufrirá los cargos del proveedor de cuenta bancaria del Cliente.

8.7. Al aceptar este Acuerdo, el Cliente da su consentimiento y autoriza a la Empresa a realizar depósitos y retiradas de la cuenta bancaria del Cliente en nombre del Cliente, incluyendo pero no limitado a, la liquidación de transacciones realizadas por o en nombre del Cliente, para el pago de todos los montos adeudados por o en nombre del Cliente a la Empresa o cualquier otra persona.

8.8. El Cliente reconoce que en caso de que una cuenta bancaria del Cliente esté congelada por cualquier período y por cualquier motivo dado, la Empresa asume ninguna responsabilidad y los fondos del Cliente también estarán congelados.

9. Órdenes/Instrucciones del Cliente y Ejecución de Órdenes.

9.1. Ejecución de Órdenes: Es el enfoque de la Empresa tomar todas las medidas suficientes para obtener el mejor resultado posible en nombre de sus Clientes al ejecutar órdenes de Clientes en Instrumentos Financieros ofrecidos por la Empresa o recibir y transmitir órdenes para ejecución. El Cliente comprende y reconoce que la Empresa realizará transacciones con el Cliente ya sea como principal (contraparte) o como agente. La Empresa será la contraparte contractual del Cliente.

9.2. La Empresa, al ejecutar órdenes, obtendrá el mejor resultado posible para los Clientes, teniendo en cuenta factores como precio, costos, velocidad, probabilidad de ejecución y liquidación, tamaño, impacto en el mercado o cualquier otra consideración relevante para la ejecución de la orden. Cuando la Empresa ejecuta una orden en nombre de un Cliente, el mejor resultado posible se determinará en términos de la consideración total, representando el precio del instrumento financiero y los costos relacionados con la ejecución, que incluirán todos los gastos incurridos por el Cliente que se relacionen directamente con la ejecución de la orden.

9.3. Para determinar la importancia de los factores de ejecución indicados anteriormente, también se toman en cuenta los siguientes criterios:

- (a) Las características del Cliente;
- (b) Las características de la orden del Cliente;
- (c) Las características de los Instrumentos Financieros que son objeto de esa orden;
- (d) Las características de los lugares de ejecución a los que se puede dirigir esa orden.

9.4. El Cliente comprende y confirma que todas las órdenes recibidas por la Empresa del Cliente son órdenes de ejecución fuera de un Mercado Regulado o MTF.

9.5. Órdenes/Instrucciones del Cliente: Las órdenes pueden ser colocadas con la Empresa una vez que el Cliente tenga acceso a la Plataforma de Trading de la Empresa. La Empresa tendrá derecho a confiar y actuar en cualquier Orden colocada en la Plataforma de Trading sin más preguntas al Cliente y dichas Órdenes serán vinculantes para el Cliente.

9.6. Los precios de Compra/ Venta de la Empresa para un CFD dado se calculan en referencia al precio del Activo Subyacente relevante. Recursos externos de terceros de reputación (es decir, proveedores de datos) obtienen precios (precios de Compra/Venta) del Activo Subyacente para un CFD dado. La Empresa luego utiliza los precios dados por los proveedores de datos para calcular

sus propios precios negociables para un CFD dado. La Empresa ajusta el Spread (es decir, la diferencia entre los precios de Compra/Venta), por lo tanto, los precios que cotiza a los Clientes en comparación con los precios que obtiene de fuentes de referencia externas de terceros pueden diferir, ya que incluyen un ajuste de Spread. La Empresa proporciona Cotizaciones teniendo en cuenta el precio del Activo Subyacente. El Cliente reconoce que dichas Cotizaciones serán establecidas por la Empresa a su absoluta discreción.

9.7. Las órdenes pueden ser colocadas, ejecutadas y cambiadas o retiradas dentro de las horas de trading para cada CFD mostrado en el Sitio Web de la Empresa, según sea enmendado por la Empresa de vez en cuando y si no se ejecutan permanecerán efectivas a través de la siguiente sesión de trading (según corresponda). La Empresa no estará obligada a organizar la ejecución de las órdenes del Cliente con respecto a cualquier CFD fuera del horario normal de trading que aparece en el Sitio Web de la Empresa.

9.8. Si algún instrumento negociable se convierte en sujeto de posibles ajustes, la Empresa determinará el ajuste apropiado, si lo hay, que se debe hacer al precio de apertura/cierre, tamaño, valor y/o cantidad de la transacción correspondiente. La determinación de cualquier ajuste o enmienda al precio de apertura/cierre, tamaño, valor y/o cantidad de la Transacción (y/o el nivel o tamaño de cualquier orden) será a discreción exclusiva de la Empresa y será concluyente y vinculante para el Cliente. La Empresa informará al Cliente de cualquier ajuste o enmienda a través de su correo interno tan pronto como sea razonablemente practicable.

9.9. Durante la ocurrencia de un error manifiesto, es decir, una cotización manifiesta o evidente equivocación por parte de la Empresa, o cualquier mercado, proveedor de liquidez o fuente de precio oficial en la que la Empresa se haya basado en conexión con cualquier transacción, teniendo en cuenta las condiciones actuales del mercado en el momento en que se coloca una orden como la Empresa puede razonablemente determinar, la Empresa puede enmendar los detalles de las transacciones afectadas para reflejar lo que la Empresa razonablemente determine como correcto y justo y/o declarar cualquier o todas las transacciones afectadas como nulas.

9.10. Durante períodos de condiciones anormales del Mercado (Condiciones Volátiles), durante anuncios de noticias, en brechas de apertura (inicios de sesión de trading), o en posibles brechas donde el Activo de Referencia ha sido suspendido o restringido en un mercado particular, las órdenes de Compra/Venta Stop y Stop Loss pueden no ser llenadas al precio solicitado/declarado sino en el siguiente mejor precio disponible. En tal caso, las órdenes de Take Profit por debajo/encima de órdenes de Compra Stop/Venta Stop o órdenes de Stop Loss por encima/por debajo de órdenes de Compra Stop/Venta Stop durante la activación serán eliminadas. Lo mismo aplica cuando una estrategia de trading se considera abusiva, porque apunta hacia una ganancia potencial sin riesgo o cualquier otra estrategia considerada por la Empresa como abusiva. En consecuencia, colocar una orden de Stop Loss no necesariamente limitará las pérdidas del Cliente al monto previsto.

10. Nivel de Margen/Apalancamiento.

10.1. Los niveles de Margen/apalancamiento aplicables a los diferentes productos ofrecidos por la Empresa se pueden encontrar en el Sitio Web de la Empresa. Si en algún momento el Equity cae por debajo de un cierto porcentaje del Margen requerido, especificado en el Sitio Web, la Empresa tiene

el derecho de cerrar cualquier o todas las posiciones abiertas del Cliente sin el consentimiento del Cliente o cualquier aviso previo por escrito a él.

10.2. El Cliente es responsable de monitorear el saldo de su cuenta y mantener fondos suficientes en su Cuenta para que sus posiciones abiertas permanezcan sin afectar. La Empresa tendrá el derecho, pero no la obligación, de comenzar a cerrar las posiciones abiertas del Cliente comenzando por las más no rentables, cuando el Margen sea menor al 100% del requerimiento de Margen. En el caso de que el Margen sea igual o menor al 50% del requerimiento de Margen, entonces las posiciones del Cliente se cerrarán automáticamente, comenzando por las más no rentables, al precio de mercado prevaleciente.

10.3. El nivel de Margen o apalancamiento puede ser establecido y variado sin previo aviso de vez en cuando a discreción exclusiva y absoluta de la Empresa para cubrir cualquier pérdida realizada o no realizada surgida de o en conexión con transacciones, incluyendo la variación posterior de cualquier tasa de Margen establecida en el momento en que se abren las transacciones. El Cliente puede solicitar cambiar el apalancamiento de su cuenta en cualquier momento contactando a la Empresa.

10.4. Todos los viernes y entre las horas de 21:00 hasta 24:00 (GMT+4) y ocasionalmente antes de la publicación de noticias económicas importantes, la Empresa puede mantener un apalancamiento máximo en instrumentos restantes diferentes a FX para cualquier nueva posición abierta durante tal período, el cual, si hay algún requerimiento, se divulgará en el sitio web de la Empresa.

11. Rechazo de órdenes e instrucciones del Cliente.

11.1 La empresa tiene derecho a rechazar o negarse a transmitir o gestionar la ejecución de cualquier orden en cualquiera de los siguientes casos, según corresponda:

(a) bajo condiciones anormales del mercado;

(b) si el margen libre del cliente es menor al margen requerido o no hay fondos despejados disponibles depositados en la cuenta del cliente para pagar todos los cargos del pedido en particular;

(c) es imposible proceder con una orden en cuanto al tamaño o precio o la transacción propuesta es de un tamaño (demasiado pequeño o demasiado grande) que la empresa no desea aceptar o la empresa cree que no será capaz de cubrir la transacción propuesta o es imposible que la orden se ejecute debido a la condición del mercado relevante;

(d) cuando la empresa sospecha que el cliente está involucrado en actividades de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo u otros actos delictivos;

(e) a consecuencia de la solicitud de autoridades reguladoras o supervisoras o una orden judicial;

(f) cuando la legalidad o autenticidad de la orden está en duda;

(g) hay ausencia de detalles esenciales de la orden o la orden no es clara o tiene

(h) más de una interpretación;

(i) no se obtiene una cotización de la empresa o la cotización obtenida por la empresa es indicativa o la cotización es el resultado de un error manifiesto o la cotización es errónea;

(j) la conexión a internet o las comunicaciones están interrumpidas;

(k) ha ocurrido un evento de fuerza mayor;

(l) la empresa ha enviado un aviso de terminación de este acuerdo al cliente;

(m) el cliente ha fallado en cumplir con el requisito mínimo de margen;

12. Liquidaciones y confirmaciones de transacciones.

12.1. La empresa procederá con las liquidaciones de transacciones tras la ejecución, de acuerdo con la práctica normal para el instrumento financiero o las reglas del mercado relevante. La empresa proporcionará al cliente acceso en línea a su cuenta de cliente a través de la plataforma de trading, que le proporcionará información suficiente, entre otros, sobre el estado de la(s) orden(es).

12.2. El Cliente entiende que las confirmaciones de transacciones están disponibles a través de la plataforma de trading y podrá acceder a la información de la cuenta a través de la plataforma de trading. A través de la plataforma de trading, el Cliente puede ver su saldo así como toda su actividad de cuenta. El Cliente también podrá generar informes diarios, mensuales y anuales de actividad de la cuenta, así como un informe de cada transacción ejecutada. La información actualizada de la cuenta estará disponible no más tarde de 24 horas después de cualquier actividad en la cuenta del cliente. En todo momento, la información de la cuenta del cliente incluirá, y no se limita a, confirmaciones de transacciones con números de ticket, tasas de compra y venta, margen, cantidad disponible para operar así como posiciones abiertas y pendientes actuales.

13. Uso de la plataforma de trading.

13.1. El Cliente deberá ingresar su ID de usuario y contraseña ("Códigos") registrados durante el procedimiento de apertura de cuenta en línea al iniciar sesión en la plataforma de trading de la empresa. El Cliente deberá notificar a la empresa sin demora indebida al darse cuenta del uso no autorizado de la plataforma de trading, o si el Cliente sospecha que la contraseña ha sido apropiada por un tercero.

13.2. El Cliente deberá tomar todas las precauciones necesarias para asegurar la confidencialidad de toda la información, incluyendo, pero no limitándose a, los Códigos de los sistemas electrónicos, actividades de transacción, saldos de cuentas, así como toda otra información y todas las órdenes. El Cliente será el único responsable de todas las órdenes y la precisión de toda la información enviada a través de internet usando sus Códigos. El Cliente reconoce que la empresa no tiene ninguna responsabilidad en caso de que los Códigos sean usados de manera no autorizada por un tercero.

13.3. La empresa no será responsable de las pérdidas resultantes de la instalación y uso por parte del cliente de los programas informáticos utilizados en la plataforma de trading, a menos que dicha responsabilidad se derive de normas de derecho indispensables. Cuando la plataforma de trading sea utilizada por el cliente, será responsable de asegurarse de que la plataforma de trading esté

adecuadamente asegurada contra pérdidas directas e indirectas que puedan resultar de la instalación y uso de los programas informáticos en el sistema informático del Cliente. Además, el Cliente estará obligado a realizar copias de seguridad de los datos que, en caso de pérdida, podrían resultar en pérdidas para el Cliente.

13.4. Cuando utilice la plataforma de la empresa, el Cliente deberá:

- (a) realizar las pruebas y proporcionar la información que nosotros consideremos razonablemente necesaria para establecer;
- (b) asegurarse de que el sistema y/o equipo de hardware utilizado por el cliente cumple con los requisitos que nosotros le notifiquemos de vez en cuando;
- (c) realizar controles de virus de manera regular;
- (d) informarnos inmediatamente de cualquier acceso no autorizado a su sistema o instrucción que el Cliente conozca o sospeche y, si está bajo su control, hacer cesar dicho uso no autorizado; y
- (e) en ningún momento dejar el terminal desde el cual el Cliente ha accedido a la plataforma de trading o permitir que otra persona use el terminal hasta que haya cerrado sesión en la plataforma de trading.

13.5. En la medida permitida por las regulaciones aplicables, la empresa no será responsable de:

- (a) cualquier pérdida, gasto, costo o responsabilidad (incluyendo pérdida consecuente) sufrida o incurrida por el Cliente como resultado de que se den instrucciones, o cualquier otra comunicación se realice a través de internet u otros medios electrónicos; el Cliente será el único responsable de todas las órdenes, y de la precisión de toda la información, enviada a través de dichos medios electrónicos; y
- (b) cualquier pérdida o daño que pueda causarse a cualquier equipo o software debido a cualquier virus, defectos o malfuncionamientos en conexión con el acceso a, o uso de, los sistemas electrónicos.

13.6. Si el Cliente desea usar una aplicación de software de terceros para proporcionar señales de trading o asesoramiento u otra asistencia de trading como un “asesor experto” o un entorno de hospedaje que permita el acceso en tiempo real a la cuenta del cliente, la empresa y sus proveedores o licenciarios de terceros no hacen garantías o representaciones de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas, por el servicio que están proporcionando. La empresa y sus proveedores o licenciarios de terceros también renuncian a cualquier garantía de comerciabilidad o adecuación para un propósito particular y no serán responsables de ningún daño que pueda sufrir el cliente, incluida la pérdida de fondos, datos, no entregas o interrupciones del servicio por cualquier causa o errores u omisiones por parte del cliente. El uso del Cliente de cualquier información obtenida mediante un asesor experto utilizado en conjunto con un entorno de hospedaje u otro es bajo el propio riesgo del cliente, y la empresa y sus proveedores de terceros renuncian específicamente a cualquier responsabilidad por la precisión o calidad de la información obtenida a través de sus servicios. La velocidad de conexión representa la velocidad de una conexión de extremo a extremo. La empresa y sus proveedores o licenciarios de terceros no representan ni garantizan la velocidad

o disponibilidad de las conexiones de extremo a extremo. La empresa y sus proveedores o licenciarios de terceros no serán sujetos a ningún daño o responsabilidad por cualquier error, omisión o retraso en los mismos incluyendo la indisponibilidad. Los productos con licencia y todos sus componentes se proporcionan en un basis “tal cual” y están separados y distintos de los servicios proporcionados bajo este acuerdo. Donde la empresa crea que un Cliente está utilizando funcionalidades adicionales / complementos donde afecta la fiabilidad y/o el funcionamiento suave y/o ordenado de los sistemas electrónicos, la empresa tiene el derecho de suspender o terminar la cuenta del cliente.

13.7. La empresa hace todo lo posible por entregar productos de alta calidad. Sin embargo, no garantizamos que nuestros productos estén libres de defectos. Nuestro software se proporciona “tal cual” y el cliente usa la plataforma web bajo su propio riesgo. La empresa no ofrece garantías en cuanto al rendimiento, adecuación para un propósito particular, o cualquier otra garantía ya sea expresa o implícita. Ninguna comunicación oral o información proporcionada por la empresa creará una garantía. Bajo ninguna circunstancia será la empresa responsable de daños directos, indirectos, especiales, incidentales o consecuentes resultantes del uso, mal uso o incapacidad para usar este software, incluso si la empresa ha sido advertida de la posibilidad de tales daños.

13.8. El Cliente entiende que el uso de la plataforma de trading, incluyendo cada transacción que complete el cliente en ella, no violará ninguna ley, ordenanza, estatuto, reglamento o regla aplicable a él o cualquier acuerdo por el cual el cliente esté vinculado o por el cual cualesquiera de los activos del cliente estén afectados;

14. Abuso de mercado.

14.1. El Cliente reconoce que no realizará ninguna transacción que caiga dentro de la definición de abusos de mercado bajo las regulaciones aplicables. Esta regla aplica a todas las formas de abuso de mercado como el trading con información privilegiada (una explotación abusiva de información confidencial privilegiada), el mal uso de la información y los directores operando con acciones de sus propias empresas;

14.2. Si la Empresa sospecha o tiene motivos razonables para creer que el Cliente ha participado en un comportamiento abusivo como se indica anteriormente, la empresa se reserva el derecho de anular y/o cancelar parte o todas las transacciones de trading abusivas del cliente, cerrar todas y cualquiera de las cuentas de trading del cliente y terminar este acuerdo bajo la sección 22.

15. Autorización de terceros.

15.1. El Cliente tiene el derecho de usar un poder notarial para autorizar a un tercero “Representante” para actuar en nombre del cliente en todas las relaciones comerciales con la empresa según se define en este acuerdo. El poder notarial deberá ser proporcionado a la empresa acompañado de todos los documentos de identificación del representante y/o cualquier otra documentación solicitada por la empresa. Si no hay fecha de vencimiento, se considerará que el poder notarial es válido hasta la terminación escrita por el cliente.

15.2. El Cliente además ratifica y acepta la plena responsabilidad y responsabilidad por todas las instrucciones dadas a la empresa por el Representante (y por todas las transacciones que puedan ser realizadas como resultado) y indemnizará (compensará o reembolsará completamente) a la

empresa y mantendrá a la empresa indemne contra cualquier pérdida, daño o gasto incurrido como resultado de actuar en base a tales instrucciones. Esta indemnización será efectiva independientemente de las circunstancias que den lugar a tal pérdida, daño o gasto, e independientemente de cualquier conocimiento, actos u omisiones de la empresa en relación con cualquier otra cuenta mantenida por cualquier otra persona o entidad con la empresa.

15.3. El Cliente acepta indemnizar aún más a la empresa (compensar y reembolsar completamente) por cualquier pérdida, daño o gasto incurrido como resultado de que la empresa actúe en base a instrucciones del Representante fuera del alcance de la autoridad del Representante o la violación de cualquier término de su nombramiento.

16. Brokers introductores y afiliados.

16.1. Es posible que el Cliente haya sido recomendado por un broker introductor o un afiliado basado en un acuerdo por escrito con la Empresa sujeto a las regulaciones aplicables.

16.2 La Empresa puede pagar una tarifa/comisión a los brokers introductores y/o afiliados basado en un acuerdo por escrito. La Empresa tiene la obligación y se compromete a divulgar al cliente, a su solicitud, más detalles sobre el monto de las tarifas/comisiones o cualquier otra remuneración pagada por la empresa a los brokers introductores o afiliados.

16.3 La Empresa no será responsable de ningún tipo de acuerdo que pueda existir entre el cliente y el broker introductor o afiliado o por cualquier costo adicional como resultado de este acuerdo.

16.4 El Cliente reconoce que el broker introductor o afiliado no es un representante de la empresa.

17. Privacidad y normas de protección de datos.

17.1. La Empresa se compromete a proteger la privacidad de toda la información personal que obtenga del cliente y en este documento enumera cómo y por qué la empresa recopila, usa, divulga y protege la información personal del Cliente.

17.2. Finalidad de la recopilación de datos: La Empresa recopila la información personal del Cliente con el fin de proporcionarle sus productos y servicios y para establecer y gestionar la cuenta del cliente. Al recopilar información del cliente, la empresa podrá monitorear y mejorar los servicios que ofrece a sus clientes existentes y potenciales.

17.3. La Empresa recopilará y procesará la siguiente información personal sobre el Cliente:

(a) Información personal proporcionada durante el procedimiento de apertura de cuenta cuando el Cliente completa la solicitud u otros formularios en el sitio web de la Empresa. La información puede incluir el nombre del cliente, dirección, detalles de contacto, información financiera sobre sus ingresos y patrimonio, detalles profesionales y laborales, historial de trading y otra información personal.

(b) Información sobre el uso del sitio web de la empresa y la plataforma de la empresa por parte del cliente. Esta información puede incluir áreas del sitio visitadas, páginas vistas, frecuencia y duración de las visitas.

17.4. Sujeto a regulaciones aplicables, la empresa monitoreará y grabará las llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto y otras comunicaciones del cliente para cumplimiento regulatorio, prevención y detección de delitos, para proteger la seguridad de los sistemas y procedimientos de comunicaciones, para control de calidad y capacitación del personal, etc. La empresa también monitoreará las actividades en la cuenta del cliente cuando sea necesario por estas razones y esto esté justificado por los intereses legítimos de la empresa o obligaciones legales.

17.5. Uso de la información: La Empresa puede usar la información para los siguientes propósitos (lista no exhaustiva):

- (a) Provisión de los servicios bajo este acuerdo;
- (b) Para propósitos de KYC y diligencia debida, es decir, verificación de identidad;
- (c) Para el mantenimiento y gestión de la cuenta del cliente, así como la administración de los servicios proporcionados al cliente;
- (d) Comunicación con el cliente cuando sea necesario o apropiado; y
- (e) Cumplimiento de requisitos legales y regulatorios.

17.6. Compartir información: La Empresa puede compartir la información personal del cliente con socios comerciales y proveedores con quienes la empresa puede haber externalizado ciertas funciones comerciales o cooperando con. Los datos personales recopilados por la empresa pueden ser transferidos o divulgados a contratistas, subcontratistas, terceros, con los fines para los cuales el cliente ha enviado la información, es decir, acuerdos con proveedores de servicios.

17.7. Es política de la Empresa divulgar información a terceros bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Como lo requieran las regulaciones aplicables, estatuto, regla, reglamento o estándar profesional, orden de registro u otro proceso legal
- (b) Para fines de cumplimiento regulatorio.
- (c) Cuando sea explícitamente solicitado por el cliente.
- (d) O de lo contrario según se establece en esta cláusula.

17.8. Para que la Empresa pueda proporcionar servicios a sus Clientes, la empresa puede estar obligada a transferir la información personal del cliente a partes ubicadas en países que pueden no tener un nivel equivalente de leyes de protección de datos como en Mauricio. Cuando este sea el caso, la empresa tomará medidas razonables para asegurar la privacidad de la información. El Cliente reconoce y comprende que al enviar su información personal a la empresa, acepta la mencionada transferencia, almacenamiento y procesamiento de la información.

17.9. Si el Cliente desea retirar su consentimiento al uso de la información, rectificar una información personal o solicitar la provisión o eliminación de información que la empresa tenga relacionada con él, puede enviar su solicitud al correo electrónico contacto@vorofx.com

18. Fuerza Mayor.

18.1. En caso de un evento de fuerza mayor, como los que se enumeran a continuación (la lista no es exhaustiva), la Empresa no será responsable de cualquier fallo en la prestación de los Servicios bajo este Acuerdo, más allá de su control:

- (a) Acciones gubernamentales, guerra o hostilidades, actos de terrorismo, emergencia nacional,
- (b) Acto de Dios, terremoto, tsunamis, huracán, tifón, accidente, tormenta, inundación, incendio, epidemia u otros desastres naturales;
- (c) Disputas laborales y cierres patronales que afecten las operaciones de la Empresa;
- (d) Suspensión del comercio en un mercado, o la fijación de precios mínimos o máximos para el comercio en un mercado, prohibición regulatoria sobre las actividades de cualquier parte (a menos que la Empresa haya causado esa prohibición), decisiones de autoridades estatales, órganos de organizaciones autorreguladoras, decisiones de órganos de plataformas de comercio organizado;
- (e) Avería, fallo o mal funcionamiento de cualquier línea electrónica, de red y de comunicación (no debido a mala fe o incumplimiento deliberado de la Empresa) y ataques de hackers;
- (f) Cualquier evento, acto o circunstancia que no esté razonablemente dentro del control de la Empresa y el efecto de dicho evento(s) es tal que la Empresa no está en posición de tomar ninguna acción razonable para remediar el incumplimiento;
- (g) La suspensión, liquidación o cierre de cualquier mercado o el abandono o fracaso de cualquier evento al que la Empresa relaciona sus Cotizaciones, o la imposición de límites o términos especiales o inusuales sobre el comercio en cualquier mercado o en cualquier evento; y
- (h) El fallo de cualquier proveedor relevante, institución financiera, intermediario de corretaje, proveedor de liquidez, agente o principal de la Empresa, custodio, subcustodio, distribuidor, bolsa, cámara de compensación o organización reguladora o autorreguladora, por cualquier motivo, para cumplir con sus obligaciones.

18.2. Si la Empresa determina razonablemente que existe un evento de fuerza mayor (sin perjuicio de cualquier otro derecho bajo el Acuerdo) la Empresa puede sin previo aviso y en cualquier momento proceder con las siguientes acciones:

- (a) aumentar los requisitos de Margen sin aviso;
- (b) disminuir el apalancamiento;
- (c) cerrar cualquier o todas las posiciones abiertas a precios que la Empresa considere de buena fe apropiados;

- (d) rechazar aceptar órdenes de los clientes;
- (e) determinar a su discreción las cotizaciones y los spreads que son ejecutables a través de la Plataforma de Trading de la Empresa;
- (f) suspender o modificar la aplicación de cualquier o todos los términos del Acuerdo en la medida en que el evento de fuerza mayor haga imposible o impracticable para la Empresa cumplir con ellos; y
- (g) tomar u omitir tomar todas las demás acciones que la Empresa considere razonablemente apropiadas en las circunstancias con respecto a la posición de la Empresa, el Cliente y otros clientes.

19. Procedimiento de Quejas.

19.1. Si el Cliente tiene alguna causa de queja en relación con los servicios proporcionados por la Empresa, debe presentar una queja de acuerdo con la política de Manejo de Quejas de la Empresa, que está disponible en el sitio web de la Empresa.

19.2. El Cliente puede registrar una queja completando el Formulario de Queja utilizando cualquiera de las siguientes opciones:

Correo electrónico: contacto@vorofx.com

Dirección Postal: 10° Piso, Torre Standard Chartered, 19 Cybercity, Ebene, Mauricio.

19.3. La Política de Manejo de Quejas de la Empresa se puede acceder en el sitio web de la Empresa.

20. Declaraciones y Garantías.

20.1. El Cliente declara y garantiza a la Empresa lo siguiente:

- (a) El Cliente tiene más de 18 años;
- (b) La información proporcionada por el Cliente a la Empresa en el formulario de solicitud de apertura de cuenta y en cualquier momento posteriormente es verdadera, precisa y completa, y en cualquier momento que haya un cambio en los datos personales del Cliente, el cliente asegurará que estos datos estén actualizados y sean precisos, y los documentos sean válidos y auténticos;
- (c) El Cliente está debidamente autorizado y tiene la capacidad de entrar en este Acuerdo;
- (d) Cualquier acción realizada por el Cliente bajo este Acuerdo no violará ninguna ley o regla aplicable al Cliente o a la jurisdicción en la que el Cliente es residente, o cualquier acuerdo por el cual el Cliente esté vinculado o por el cual cualquiera de los activos o fondos del Cliente estén afectados;
- (e) El Cliente ha leído y comprende completamente y se compromete a cumplir con los términos de este Acuerdo;

- (f) Los fondos del Cliente no son de ninguna manera directa o indirectamente los productos de ninguna actividad ilegal o usados o destinados a ser usados para financiamiento del terrorismo;
- (g) No hay pendiente ni, según el mejor conocimiento del Cliente, ningún procedimiento legal ante cualquier corte, corte de arbitraje, organismo gubernamental, agencia o oficial probable que afecte, la legalidad, validez o ejecutabilidad contra él de este Acuerdo;
- (h) Cualquier información que el Cliente proporcione a la Empresa no será engañosa y será verdadera y precisa en todos los aspectos materiales;
- (i) No existen restricciones, condiciones o restricciones por Bancos Centrales o cualquier organismo gubernamental, regulador o de supervisión, que regulen las actividades del Cliente, que podrían prevenir o de otra manera inhibir que el Cliente celebre o desempeñe de acuerdo con este Acuerdo y/o bajo cualquier transacción que pueda surgir bajo ellos; y
- (j) El Cliente no está celebrando ninguna transacción a menos que tenga un completo entendimiento de todos los términos, condiciones y riesgos involucrados.

21. Comunicación y Notificaciones.

21.1. Cualquier notificación, instrucción, solicitud u otra comunicación que deba ser dada a la Empresa por el Cliente bajo el Acuerdo deberá ser por escrito y deberá ser enviada a la dirección de correo electrónico de la Empresa en contacto@vorofx.com

22. Procedimiento de Cierre de Cuenta.

22.1. Procedimiento de Cierre de Cuenta: Cualquiera de las partes puede terminar este Acuerdo dando siete (7) días hábiles de notificación escrita a la otra parte. Tras la notificación, el Cliente deberá cerrar todas las posiciones abiertas. En el caso de que el Cliente tenga posiciones abiertas durante el período de notificación de terminación, entonces la Empresa se reserva el derecho de no aceptar ninguna nueva orden de Transacción y la Empresa tendrá el derecho de cerrar todas las posiciones abiertas del Cliente al vencimiento del período de notificación en la medida en que el Cliente no lo haya hecho ya. Tras la terminación de este Acuerdo, la Empresa tendrá derecho a cesar el acceso del Cliente a la Plataforma de Trading.

22.2. La Empresa tiene derecho a cerrar todas las posiciones abiertas y terminar este Acuerdo inmediatamente sin dar previo aviso por escrito en los siguientes casos:

- (a) El Cliente no cumple con alguna obligación de realizar algún pago cuando es debido bajo este Acuerdo;
- (b) Hay motivos razonables para creer que el Cliente está incumpliendo este Acuerdo;
- (c) La actividad del Cliente podría ser una violación de cualquier Regulación Aplicable;
- (d) El Cliente muere, se vuelve o es juzgado como de mente insana, es o se vuelve incapaz de pagar sus deudas a medida que vencen, es o se vuelve en bancarota o insolvente dentro del significado

de cualquier ley de insolvencia o cualquier demanda, acción o procedimiento se inicia para cualquier ejecución de todo o parte del patrimonio, empresa o activos del Cliente; y

(e) El Cliente inicia un caso voluntario u otro procedimiento, o hay un caso involuntario u otro procedimiento u otro procedimiento similar bajo cualquier ley de insolvencia.

22.3. La Empresa puede terminar este Acuerdo inmediatamente sin dar previo aviso por escrito, y la Empresa tiene el derecho de revertir y/o cancelar todas las Transacciones anteriores en la cuenta de un Cliente, en los siguientes casos:

(a) El Cliente involucra a la Empresa directa o indirectamente en cualquier tipo de fraude, en el cual pone en riesgo los intereses de la Empresa y/o los clientes de la Empresa antes de terminar este Acuerdo.

(b) La actividad de trading del Cliente afecta adversamente de cualquier manera la fiabilidad y/o el funcionamiento suave y/o el funcionamiento ordenado de la Plataforma de Trading.

22.4. Tras la terminación, la Empresa y el Cliente se comprometen a cumplir y completar todas las obligaciones derivadas de este Acuerdo y este Acuerdo continuará vinculando a ambas partes con respecto a los compromisos existentes o cualquier compromiso contractual que se pretendía que permaneciera en vigor. La Empresa tiene derecho a deducir todas las cantidades debidas a ella antes de transferir cualquier saldo crediticio en cualquier Cuenta al Cliente. Si no hay cantidades debidas a la Empresa por parte del Cliente, la Empresa transferirá inmediatamente al Cliente los fondos del Cliente en su posesión, siempre que la Empresa tenga derecho a retener tales activos del Cliente según sea necesario, para pagar cualquier obligación o responsabilidad real, pendiente o contingente del Cliente.

23. Procedimiento de Cancelación.

23.1. El Cliente tiene un período de 14 días calendario desde la aceptación de este Acuerdo para retirarse del mismo, siempre que el Cliente no haya participado ni estado involucrado en ninguna transacción con la Empresa. Este derecho de retiro o cancelación no se aplicará después de cualquier transacción ejecutada bajo este Acuerdo, la cual seguirá siendo vinculante para usted y se aplicará el procedimiento indicado en la cláusula 22 anterior.

24. Responsabilidad de la Empresa.

24.1. Nada en este Acuerdo excluye o limita la responsabilidad de la Empresa por cualquier asunto que no pueda ser excluido o limitado bajo las Regulaciones Aplicables.

24.2. La Empresa no será responsable ante el Cliente por cualquier pérdida que surja como resultado de:

(a) El cumplimiento de la Empresa con, o el ejercicio de cualquiera de los derechos de la Empresa de acuerdo con, las Regulaciones Aplicables o este Acuerdo;

(b) La negligencia, fraude o incumplimiento de este Acuerdo o las Regulaciones Aplicables por parte del Cliente;

(c) Cualquier condición anormal del mercado o evento de fuerza mayor;

(d) Cualquier retraso, fallo de entrega o fallos en la transmisión de cualquier orden o cualquier otra comunicación o cualquier otra pérdida o daño resultante de la transferencia de datos a través de redes y facilidades de comunicación móvil o de otro tipo fuera del control de la Empresa.

(e) Cualquier característica, dato de mercado o contenido de terceros disponible en el Sitio Web de la Empresa, Plataforma o correos electrónicos, se proporciona en una base de "tal como está" y "según disponibilidad".

24.3. Ni la Empresa ni los directores, oficiales, empleados, agentes o representantes de la Empresa serán responsables ante el Cliente (excepto en caso de fraude) por cualquier pérdida, responsabilidad o costo consecuente, indirecto, especial, incidental, punitivo o ejemplar que el Cliente pueda sufrir o incurrir como resultado de los actos u omisiones de la Empresa bajo este Acuerdo, independientemente de cómo se causó dicha pérdida, responsabilidad o costo y si era previsible o no. Para los propósitos de este párrafo, una pérdida, responsabilidad o costo incluye cualquier pérdida, responsabilidad o costo (según corresponda) que surja de la incapacidad del Cliente para vender Instrumentos Financieros cuando el precio está cayendo, o de no poder comprar Instrumentos Financieros cuando el precio está subiendo, o de no poder entrar en o completar otra transacción que requiera que haya dispuesto o comprado los Instrumentos Financieros u otra pérdida, responsabilidad o costo que surja como resultado de la pérdida de negocio, ganancias, buena voluntad o datos y cualquier pérdida, responsabilidad o costo indirecto, especial, incidental, consecuente, punitivo o ejemplar, ya sea que surja de negligencia, incumplimiento de contrato o de otro modo y si es previsible o no.

24.4. Para evitar dudas, los proveedores de terceros de la Empresa no son responsables de y no han participado en la determinación de los precios de la Empresa y excluyen todas las garantías, compromisos o representaciones (expresas o implícitas) relacionadas con el uso por parte del Cliente de la Plataforma de la Empresa o el Sitio Web de la Empresa. Sin limitar lo anterior, en ningún caso los proveedores de terceros de la Empresa serán responsables por cualquier pérdida, independientemente de si están conscientes de dicha pérdida y si dicha responsabilidad se basa en incumplimiento de contrato, agravio o de otro modo.

24.5. Salvo en el caso de negligencia, incumplimiento intencional o fraude de la Empresa, la Empresa no será responsable por ninguna pérdida o daño causado por un ataque de hackers, virus u otro material tecnológicamente dañino que pueda infectar su equipo informático, programas informáticos, datos u otro material propietario debido a su uso de la Plataforma o Sitio Web de la Empresa a la descarga de cualquier material publicado en él, o en cualquier sitio web (incluido nuestro Sitio Web) vinculado a él.

25. Divisibilidad.

25.1. Si cualquier parte de este Acuerdo es considerada por cualquier tribunal de jurisdicción competente como inaplicable o ilegal o contraviene alguna de las Regulaciones Aplicables, esa parte se considerará como excluida de este Acuerdo y este Acuerdo será interpretado y aplicado como si la disposición nunca hubiera sido incluida y la legalidad o aplicabilidad de las disposiciones restantes del Acuerdo permanecerán inafectadas.

26. Varios.

26.1. La Empresa puede en cualquier momento y sin notificar al Cliente compensar cualquier responsabilidad bajo este Acuerdo o cualquier otro acuerdo celebrado entre las partes y entre cualquier cuenta(s) del cliente (ya sea real o contingente, presente o futuro). La Empresa puede compensar cualquier cantidad adeudada utilizando cualquier cuenta que el Cliente mantenga con la Empresa en la medida permitida.

26.2. Este Acuerdo puede ser modificado de vez en cuando y después de que los cambios relevantes sean aprobados por la FSC, la Empresa notificará al Cliente sobre la enmienda relevante o sobre el Acuerdo actualizado ya sea por escrito o a través del Sitio Web de la Empresa.

26.3. En caso de muerte o incapacidad mental de una de las personas que forman el Cliente, todos los fondos mantenidos por la Empresa o su Nombrado, serán para el beneficio y a la orden de los sobrevivientes y todas las obligaciones y responsabilidades adeudadas a la Empresa serán adeudadas por dichos sobrevivientes.

27. Ley Aplicable y Jurisdicción.

27.1. Este Acuerdo se rige y debe interpretarse de acuerdo con las leyes de Mauricio.

27.2. Cualquier disputa, controversia, diferencia o reclamación que surja de o en relación con el presente contrato será referida y finalmente resuelta por arbitraje administrado por el Centro de Mediación y Arbitraje de Mauricio (MARC) bajo las Reglas de Arbitraje de MARC vigentes cuando se presente la solicitud de arbitraje.

La sede / lugar del arbitraje será Mauricio.

La ley del arbitraje será la ley de Mauricio.

El número de árbitros será uno.

El procedimiento arbitral se llevará a cabo en inglés.

28. Acuerdo Completo.

28.1. Este Acuerdo contiene el acuerdo completo y el entendimiento entre las Partes con respecto al objeto del mismo, y reemplaza todos los acuerdos, entendimientos, inducciones y condiciones previas y contemporáneas, expresas o implícitas, orales o escritas, de cualquier naturaleza con respecto al objeto del mismo.

29. Contrapartes.

29.1. Este Acuerdo puede ser ejecutado en cualquier número de contrapartes, y por cada parte en contrapartes separadas. Cada contraparte es un original, pero todas las contrapartes juntas constituirán un solo y mismo instrumento.