

THỎA THUẬN KHÁCH HÀNG

1. CÁC ĐIỀU KIỆN CHUNG

- 1.1. Thỏa thuận Khách hàng (“Thỏa thuận”), Quy định và Thông báo về rủi ro xác định điều kiện và thủ tục cung cấp dịch vụ sắp xếp hoạt động chuyển đổi chênh lệch tiền tệ. Thuật ngữ được sử dụng trong tài liệu ở trên có thể được tìm thấy trong một tài liệu riêng.
- 1.1. Thỏa thuận này đã được ký kết giữa E-Global Trade & Finance Group, Inc., (“Công ty”), Số Đăng ký: 1384287, địa chỉ đăng ký: First Floor, Mandar House, Johnson's Ghut, P.O. Box 3257, VG1110, Road Town, Tortola, Quần đảo Virgin thuộc Anh và một cá nhân - Bạn (“Khách hàng”), một cá nhân đã mở một tài khoản với Công ty.
- 1.2. Công ty là một thành viên của Ủy ban Tài chính, một tổ chức chuyên giải quyết tranh chấp bên ngoài.
- 1.3. Trang web của Công ty www.markets4you.com/ là một ưu đãi công khai (“Ưu đãi”) của Công ty. Mọi dịch vụ được cấp phép đều được cung cấp bởi E- Global Trade & Finance Group, Inc. vốn được ủy quyền và quản lý bởi BVI FSC theo Đạo luật Kinh doanh đầu tư và chứng khoán năm 2010 Giấy phép#: SIBA/L/12/1027. Các điều khoản được mô tả trên trang web cũng có hiệu lực giống như Thỏa thuận. Ưu đãi này không cần được ký bởi Khách hàng và trở nên có hiệu lực sau khi Khách hàng chấp nhận các điều khoản của nó bằng cách nhấn vào nút phù hợp trong quá trình đăng ký trên trang web của Công ty hoặc bằng cách sử dụng các dịch vụ của Công ty.

- 1.4. Quyền truy cập và sử dụng trang web và dữ liệu, nội dung, sản phẩm của Công ty, và

các dịch vụ được cung cấp trên hoặc thông qua trang web của Công ty cần tuân theo Thỏa thuận. Thông qua việc truy cập trang web của Công ty và/hoặc sử dụng bất kỳ phần nào khác của Dịch vụ, Khách hàng đồng ý được ràng buộc bởi Thỏa thuận này. Công ty bảo lưu quyền, theo quyết định của riêng họ, để thay đổi, đình chỉ, hoặc ngừng cung cấp bất kỳ phần nào của Dịch vụ, bao gồm Nội dung, tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước.

- 1.5. Nơi đăng ký của Công ty được chấp nhận là nơi ký kết Thỏa thuận và cung cấp các Dịch vụ liên quan được cung cấp bởi Công ty.
- 1.6. Giờ mở cửa của Công ty: 24 giờ mỗi ngày từ 00.00.01 Giờ Trung Âu (CET) Thứ 2 đến 23.00.00 CET Thứ 6.
- 1.7. Các ngày lễ được liệt kê trên trang web của Công ty là ngoại lệ với điều khoản trên.

2. MỞ TÀI KHOẢN

- 2.1. Để mở một tài khoản Khách hàng phải điền vào biểu mẫu đăng ký trên trang web của Công ty: www.markets4you.com/.
- 2.2. Để mở tài khoản, Khách hàng cần xác nhận mình trên 18 tuổi.
- 2.3. Khách hàng chấp nhận rõ ràng các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận, Quy định và Thông báo rủi ro bằng cách nhấn nút phù hợp trong quá trình Đăng ký trên trang web của Công ty hoặc thông qua việc sử dụng các dịch vụ của Công ty.

3. NỘP TIỀN VÀ BẢO MẬT THỦ TỤC

- 3.1. Đô-la Mỹ hoặc Euro là tiền tệ nộp tiền; mọi hoạt động nộp và rút tiền đều sẽ được thực hiện bằng Đô-la Mỹ hoặc Euro.
- 3.2. Khách hàng có quyền kiểm soát việc nộp và rút tiền từ tài khoản giao dịch của Khách hàng.
- 3.3. Có thể thực hiện nộp tiền tự động tại bất cứ thời điểm nào.
- 3.4. Khách hàng có thể rút số tiền bất kỳ từ tài khoản của Khách hàng, ngoại trừ mức ký quỹ cần thiết cho các giao dịch mở của Khách hàng. Việc thiếu tiền khả dụng trên tài khoản của Khách hàng có thể dẫn đến Margin Call và buộc đóng các giao dịch của Khách hàng.
- 3.5. Các yêu cầu nộp và rút tiền được chấp nhận trong giờ làm việc thông thường của Công ty (08:00 – 17:00 giờ CET). Công ty sẽ chuyển tiền vào chi tiết tài khoản đã quy định của Khách hàng trong vòng 2 ngày làm việc, với điều kiện các chi tiết thanh toán đó giống với chi tiết tài khoản mà Khách hàng đã dùng để nộp tiền. Các ngoại lệ có thể được cân nhắc riêng biệt và sẽ cần thời gian xử lý lâu hơn.
- 3.6. Nếu có nghi ngờ về việc Khách hàng tuân thủ khoản 4.7 và 4.8 của Thỏa thuận, Công ty có thể kéo dài thời gian cân nhắc về lệnh này đến 5 ngày làm việc.
- 3.7. Khách hàng sẽ chịu tất cả chi phí liên quan đến việc nộp và rút tiền đến/từ tài khoản của Khách hàng, trừ khi đã được nêu khác đi bởi Công ty hoặc trên trang web của Công ty. Bất kể điều ở trên, nếu Công ty có lý do hợp lý để tin rằng Khách hàng hoặc một nhóm Khách hàng đã lạm dụng Dịch vụ của Công ty, Công ty có quyền quyết định duy nhất để thu thập từ Khách hàng phí nộp/rút tiền liên quan mà đơn vị cung cấp hệ thống thanh toán tương ứng đã tính cho Khách hàng với số tiền lên đến 10% từ tiền nộp tương ứng của Khách hàng và đến 5% từ số tiền rút.
- 3.8. Công ty có quyền không chuyển tiền của Khách hàng từ một hệ thống thanh toán sang hệ thống thanh toán khác.
- 3.9. Tiền của Khách hàng phải được nộp hoặc rút từ thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, tài khoản ngân hàng hoặc hệ thống thanh toán cá nhân của Khách hàng. Các tên và danh tính của tài khoản ngân hàng, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng hoặc hệ thống thanh toán không tương ứng với tài liệu đã xác minh hoặc tên khai báo của Khách hàng, đều sẽ bị coi là nộp hoặc rút tiền bởi bên thứ ba. Việc nộp hoặc rút tiền từ và đến các thẻ, hệ thống thanh toán hoặc tài khoản ngân hàng của bên thứ ba đều tuyệt đối bị nghiêm cấm.
- 3.10. Nếu Khách hàng vi phạm khoản 3.9 của Thỏa thuận này, Công ty bảo lưu quyền đóng ngay lập tức các vị thế mở của Khách hàng, rút bất kỳ khoản tiền nào của Khách hàng để hoàn lại số tiền đã giao dịch với bên thứ ba, và khóa tài khoản của Khách hàng mà không cần thông báo trước hay giải thích thêm.

3.11. Khách hàng được thông báo rằng quy định Chống rửa tiền / Chống khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí mới và các đối tác thanh toán của Công ty yêu cầu Khách hàng sử dụng một địa chỉ IP riêng khi nộp tiền vào/rút tiền từ các tài khoản Phòng Giao dịch của Khách hàng. Khách hàng cam kết không sử dụng các mạng truy cập Internet với địa chỉ IP chung, dù là mạng công khai hay mạng riêng, máy tính, các thiết bị điện tử khác không cung cấp một địa chỉ IP riêng cho Khách hàng để xác định trong quá trình rút/nộp tiền và giao dịch.

3.12. Khách hàng được thông báo rằng quy định Chống rửa tiền / Chống khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí và các đối tác thanh toán của Công ty yêu cầu Khách hàng xuất trình và/hoặc gửi đi các tài liệu KYC khác nhau, cũng như giấy tờ chứng minh nguồn tài sản. Công ty có quyền đóng băng tiền của Khách hàng và/hoặc từ chối chấp nhận các yêu cầu nộp và/hoặc rút tiền từ Khách hàng trong trường hợp các tài liệu được yêu cầu đã không được cung cấp bởi Khách hàng trong khoảng thời gian quy định.

3.13. Việc chia sẻ tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu, cũng như thẻ tín dụng/ghi nợ, thông tin ví trực tuyến và các chi tiết khác của Khách hàng với bất kỳ bên thứ ba nào đều tuyệt đối bị nghiêm cấm. Khách hàng cam kết tuân thủ các điều khoản này và xác nhận sự hiểu rõ của Khách hàng rằng việc không tuân thủ các điều kiện đã nêu có thể dẫn đến yêu cầu thanh toán của Khách hàng bị chậm trễ, bị từ chối và/hoặc Phòng Giao dịch, tài khoản và/hoặc giao dịch của Khách hàng bị chấm dứt và/hoặc đóng vĩnh viễn với lệnh cấm vô thời hạn đối với các hoạt động trong tương lai với Công ty và/hoặc

các đối tác thanh toán của Công ty và/hoặc các đơn vị cung cấp dịch vụ thẻ tín dụng/ghi nợ của Khách hàng.

4. ĐẶC QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

- 4.1.** Công ty bảo lưu quyền thay đổi Thỏa thuận này bằng cách gửi một thư thông báo năm ngày trước khi các thay đổi chính thức có hiệu lực.
- 4.2.** Công ty có thể tăng yêu cầu về độ chênh lệch giá và ký quỹ theo Quy định.
- 4.3.** Công ty không chịu trách nhiệm cho hoạt động hay việc không hoạt động của Khách hàng. Các thông tin được cung cấp bởi Công ty chỉ mang tính chất chung chung và hoàn toàn không chứa lời tư vấn nào về các hành động thương mại.
- 4.4.** Công ty không chịu trách nhiệm cho việc sao nhãng các nghĩa vụ gây ra bởi các vấn đề về kênh kết nối hoặc mạng Internet.
- 4.5.** Khách hàng chịu trách nhiệm về trạng thái và sự bảo mật của tài khoản giao dịch của Khách hàng.
- 4.6.** Khách hàng có quyền ký vào Thỏa thuận này, đáp ứng các yêu cầu, đưa ra lệnh và đáp ứng các cam kết liên quan.
- 4.7.** Khách hàng xác nhận rằng mọi thông tin được cung cấp trong quá trình đăng ký đều là đúng sự thật, chính xác và cập nhật.
- 4.8.** Khách hàng xác nhận rằng tiền của Khách hàng đều có nguồn gốc hợp pháp.
- 4.9.** Các hành động được thực hiện bởi Khách hàng theo Thỏa thuận và Quy định không vi phạm luật pháp,

các quy định và quy tắc khác được áp dụng cho Khách hàng theo khu vực tài phán của Khách hàng và của Công ty.

- 4.10.** Công ty có thể vô hiệu bất kỳ lệnh nào hoặc đóng một hoặc nhiều vị thế của Khách hàng tại bất kỳ thời điểm nào theo giá hiện tại nếu Khách hàng vi phạm các khoản 4.7 - 4.9 của Thỏa thuận.
- 4.11.** Công ty có thể hủy các lệnh được xử lý với sai sót rõ ràng của người môi giới hoặc được khớp không theo báo giá thị trường.
- 4.12.** Trong trường hợp lỗi báo giá, Công ty có thể hủy các lệnh được đưa ra bởi Khách hàng.
- 4.13.** Công ty có thể công nhận các hoạt động trên máy chủ giao dịch là phi thị trường, nếu có lý do khách quan cho hành động này.
- 4.14.** Công ty có thể yêu cầu Khách hàng gửi giấy tờ tùy thân của Khách hàng và mọi tài liệu liên quan khác theo chính sách của Công ty theo định dạng điện tử và/hoặc được công chứng.
- 4.15.** Công ty có thể chặn tài khoản của Khách hàng đã không được sử dụng đúng mục đích (bao gồm chuyển đổi).
- 4.16.** Trong trường hợp số dư tài khoản giao dịch của Khách hàng là không (0) và không có giao dịch nào được thực hiện với tài khoản giao dịch trong khoảng thời gian ba (3) năm hoặc nhiều hơn, Công ty có quyền lưu kho và đóng quyền truy cập vào tài khoản giao dịch đó.
- 4.17.** Trong trường hợp Khách hàng không có bất kỳ tài khoản giao dịch đang hoạt động nào, Công ty có thể lưu kho dữ liệu của Khách hàng đó và đóng quyền truy cập đến Phòng Giao dịch của Khách hàng.
- 4.18.** Dữ liệu từ các tài khoản giao dịch được lưu kho của Khách hàng sẽ được giữ trong năm (5) năm kể từ ngày quyền truy cập của Khách hàng đến Phòng Giao dịch bị đóng và chỉ có thể được truy cập bằng cách liên lạc với bộ phận hỗ trợ khách hàng.
- 4.19.** Công ty có toàn quyền tại bất kỳ thời điểm nào để bảo vệ các lợi ích hợp pháp của chúng tôi và việc vận hành bình thường của các dịch vụ được cung cấp, bất kể các hoạt động và ý định của Khách hàng. Vì lý do này, Công ty có thể đơn phương thực thi tất cả các hành động cần thiết và hợp lý chống lại các Khách hàng cá nhân, người hành động ngược với các lợi ích của Công ty, sử dụng các dịch vụ của Công ty một cách thiếu thiện chí, đăng ký các Dịch vụ của Công ty với ý định xấu hoặc thực thi các hoạt động thiếu thiện chí trong khi sử dụng các dịch vụ được cung cấp. Việc bảo vệ các lợi ích của Công ty có thể dẫn đến kết quả, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn đến: (a) chặn một phần hoặc toàn bộ quyền truy cập đến các tài khoản giao dịch tương ứng/phòng giao dịch/máy chủ giao dịch/loại tài khoản nhất định; (b) đơn phương chấm dứt mối quan hệ hợp đồng với Khách hàng với hiệu lực tức thì; (c) đơn phương chuyển tài khoản của Khách hàng sang một máy chủ giao dịch khác.
- 4.20.** Công ty có quyền đơn phương chấm dứt mọi hoạt động giao dịch của Khách hàng tại bất cứ thời điểm nào, nếu các hoạt động đó ảnh hưởng tiêu cực đến: (a) hạ tầng của Công ty; (b) bất kỳ giải pháp/công cụ/thiết bị CNTT nào của Công ty dành cho việc cung cấp các dịch vụ; (c) các Khách hàng khác của Công ty làm giảm chất lượng của dịch vụ mà họ kỳ vọng nhận được.

- 4.21.** Công ty có toàn quyền đơn phương chấm dứt mối quan hệ hợp đồng với Khách hàng, hạn chế một phần hoặc toàn bộ việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ cụ thể, với hiệu lực tức thời và không cần thông báo điều này cho Khách hàng, nếu Công ty phát hiện các lý do khách quan và hợp lý cho hành động này. Công ty không có nghĩa vụ tiết lộ lý do cho Khách hàng.
- 4.22.** Khách hàng đồng ý rằng Công ty bảo lưu quyền để ngay lập tức chấm dứt quyền truy cập của Khách hàng vào (các) nền tảng giao dịch và/hoặc Phòng Giao dịch của Khách hàng và/hoặc mọi tài khoản của Khách hàng, hoặc từ chối hay hủy bất kỳ lệnh nào, trong trường hợp Khách hàng tự nguyện và/hoặc không tự nguyện tham gia hoạt động mua bán chênh lệch giá không liên quan đến sự thiếu hiệu quả của thị trường, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn đến, chênh lệch giá do độ trễ và chênh lệch giá hoán đổi và/hoặc hành động ngược với thiện chí; trong các tình huống đó, Công ty có thể tùy theo quyết định của chúng tôi, đóng Phòng Giao dịch của Khách hàng, và/hoặc mọi tài khoản của Khách hàng, và khôi phục mọi khoản thua lỗ phát sinh do các biện pháp thực hành đã nêu ở trên của Khách hàng.
- 4.23.** Khách hàng hoặc nhóm Khách hàng cam kết không sử dụng bất kỳ chiến lược Giao dịch nào dựa trên các điều kiện phi thị trường, lỗ hồng bảo mật ngoài dự kiến hoặc lỗi thường thức trong các điều kiện thông thường, đặc biệt hay bổ sung của các dịch vụ Công ty, mọi báo giá, lỗ hồng bảo mật phần mềm hay phần cứng, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn đến, lỗ hồng bảo mật của Máy chủ. Trong trường hợp vi phạm Khoản này, Công ty có quyền vô hiệu các thao tác Giao dịch lịch sử của Khách hàng hoặc nhóm Khách hàng cụ thể và đóng mọi vị thế liên quan của Khách hàng hay nhóm

- 4.24.** Công ty sẽ tính phí cho Khách hàng, bằng cách khấu trừ từ số dư của các tài khoản giao dịch không hoạt động của Khách hàng (bao gồm tài khoản Người theo dõi Share4you và/hoặc Nhà lãnh đạo Share4you), một phí không hoạt động hàng tháng. Phí không hoạt động sẽ được tính nếu một Khách hàng đã không đặt bất kỳ giao dịch nào, hoặc không có bất kỳ giao dịch đang mở nào, hoặc đã không thực hiện bất kỳ hoạt động nào liên quan đến số dư, trong một khoảng thời gian vượt quá 12 (mười hai) tháng, và trong trường hợp này phí không hoạt động sẽ được tính là 10 USD/10 EUR, hoặc tương đương trong một loại tiền tệ khác tùy thuộc vào loại tiền tệ đã chọn cho tài khoản của Khách hàng, và, sau 24 (hai mươi tư) tháng, số tiền 20 USD/20 EUR, hoặc tương đương trong một loại tiền tệ khác tùy thuộc vào loại tiền tệ đã chọn cho tài khoản của Khách hàng. Thời gian khi phí không hoạt động trở nên có hiệu lực được tính từ thời điểm xảy ra giao dịch cuối cùng trên bất kỳ tài khoản giao dịch nào của Khách hàng. Khách hàng sẽ bị tính phí không hoạt động từ mọi số dư tài khoản dương còn lại cho đến khi số dư tài khoản bằng 0, hoặc Khách hàng khôi phục hoạt động trên bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng. Phí này không được hoàn lại. Khách hàng có quyền yêu cầu rút tiền bằng các phương thức rút tiền khả dụng. Khách hàng sẽ được thông báo một (1) tháng trước khi áp dụng phí không hoạt động. Việc không thông báo cho Khách hàng không miễn trừ Khách hàng khỏi phí không hoạt động. Mọi tài khoản phải chịu phí không hoạt động đều sẽ được coi là không còn hoạt động và quyền truy cập sẽ bị hạn chế vì lý do bảo mật. Để khôi phục quyền truy cập, Khách hàng cần liên lạc với Công ty qua email support@markets4you.com hoặc qua Trò chuyện trực tuyến.

Công ty có thể yêu cầu Khách hàng xuất trình giấy tờ chứng minh nhân thân.

- 4.25.** Khách hàng có thể mở một tài khoản miễn phí hoán đổi. Các điều khoản, điều kiện và tiền hoa hồng liên quan đến tài khoản miễn phí hoán đổi đều được quy định trên trang web của Công ty. Công ty có quyền sửa đổi các điều khoản, điều kiện và tiền hoa hồng bằng cách đăng tải các thay đổi liên quan trên trang web của họ trong phần "Tài khoản miễn phí hoán đổi". Các tài khoản hiện tại không thể được chuyển đổi thành Tài khoản miễn phí hoán đổi.
- 4.26.** Nếu Khách hàng đã mở một Tài khoản có phí duy trì giao dịch - một Tài khoản miễn phí hoán đổi, Hoán đổi (phí hoán đổi) sẽ không được ghi có/ghi nợ, tuy nhiên, Khách hàng vẫn sẽ bị tính một khoản tiền hoa hồng cụ thể để giữ vị thế qua đêm. Một bảng phí hoa hồng đầy đủ có sẵn trên trang web của Công ty trong phần "Tài khoản miễn phí hoán đổi".
- 4.27.** Trong trường hợp số dư Tài khoản miễn phí hoán đổi của Khách hàng là không (0) và không có hoạt động giao dịch nào được thực hiện với Tài khoản này trong khoảng thời gian sáu (6) tháng hoặc hơn, Công ty có quyền thay đổi loại Tài khoản sang một Tài khoản thường và áp dụng Hoán đổi (phí Hoán đổi).
- 4.28.** Công ty bảo lưu quyền đơn phương thu hồi trạng thái Miễn phí hoán đổi của Tài khoản miễn phí hoán đổi mà không cần thông báo trước nếu Khách hàng hành động ngược với Thỏa thuận này, lợi ích hợp pháp của Công ty và/hoặc hành động thiếu thiện chí. Trong trường hợp trạng thái Miễn phí hoán đổi của một Tài khoản bị hủy, Công ty bảo lưu quyền tùy theo quyết định của riêng họ để:
- (i) truy thu toàn bộ phí Hoán đổi,

lãi suất, chi phí, phí tồn và/hoặc phí tương tự từ Khách hàng, (ii) vô hiệu mọi giao dịch mà Khách hàng đã thực hiện bằng cách sử dụng Tài khoản miễn phí hoán đổi liên quan và (iii) hủy mọi khoản lãi hay lỗ liên quan mà Khách hàng hẳn đã nhận từ hoặc chi trả cho Công ty, tùy từng trường hợp, nếu Tài khoản liên quan chưa bao giờ được cấp trạng thái Miễn phí hoán đổi.

- 4.29.** Toàn bộ rủi ro (bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến, rủi ro thua lỗ tài chính), liên quan đến việc gỡ bỏ trạng thái Miễn phí hoán đổi của Tài khoản miễn phí hoán đổi từ Tài khoản cụ thể, đều do Khách hàng chịu.

5. QUẢN TRỊ CÁC KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

- 5.1. Các khiếu nại về mất lợi nhuận đều không được cân nhắc.
- 5.2. Công ty không chấp nhận và/hoặc bồi thường cho các khiếu nại về thiệt hại tinh thần.
- 5.3. Mọi khiếu nại đều sẽ được gửi đến complaints@markets4you.info, muộn nhất là một ngày kể từ ngày nhận được biên lai Xác nhận hàng ngày.
- 5.4. Thời hạn cân nhắc khiếu nại là không quá 15 ngày làm việc.
- 5.5. Nếu một tình huống có thể tranh chấp không được mô tả trong Thỏa thuận, Quy định hoặc Thông báo rủi ro, Công ty sẽ giải quyết vấn đề trước mắt theo biện pháp thực hành tiên tiến nhất của chúng tôi.
- 5.6. Mọi tranh chấp đều sẽ được giải quyết hữu nghị.
- 5.7. Thỏa thuận này được quản lý bởi luật pháp và quy định của Quần đảo Virgin thuộc Anh.

