

# Regulations for Payments Operations

These Regulations on Payments Operations have been developed within the framework of International cooperation measures aimed to fight against financial irregularities, expose and prevent law violations, and set principles for performing non-trading operations on a Client's Account with Caudallier Incorporation Ltd. (Company), registered at: Tenancy 10, Marina House, Eden Island, Mahe. With registration number 177643.. (hereinafter referred to as «the Company»).

## 1. General Terms

1.1. The Payments Department will exercise control over the implementation of these Regulations on Payments Operations within the Company.

1.2. The Client guarantees the legal origin, legal ownership and right to use transferred to the accounts of the Company funds, funds are credited to the Personal account at the Company (hereinafter referred to as "Client account").

1.3. The Company reserves the right to investigate the nature of any suspicious payments operations listed in clause 2 of these Regulations on Payments Operations, whereupon such operations will be suspended until the reasons for their occurrence are clarified and the investigation is completed.

1.4. During the course of an investigation, in accordance with clause 1.4 of these Regulations, the Payments Department shall have the right to request that the Client provide proof of identity, payment and other documents confirming the lawful possession and legal source of the funds.

1.5. If suspicious payments operations should be exposed, the Company shall have the right to:

- a) refuse to perform these operations;
- b) limit fund withdrawal from the Client's Account through any method at the Company's discretion;
- c) return any funds deposited earlier from the Client's Account to any requisites from which the deposit was made to this trading account;
- d) withdraw any commissions or bonuses owed to the Client for non-trading operations;

# Регламент платежных операций

Настоящий Регламент разработан в рамках мер Международного сотрудничества, направленных на борьбу с финансовыми злоупотреблениями, выявление и предупреждение нарушений законодательства, и закрепляет порядок проведения платежных операций по Счетам Клиента в компании Caudallier Incorporation Ltd. (далее Компания), зарегистрированная по адресу: Tenancy 10, Marina House, Eden Island, Mahe с регистрационным номером 177643.. (далее Компания).

## 1. Общие положения

1.1. Контроль за реализацией настоящего Регламента в рамках Компании осуществляет Отдел платежей.

1.2. Клиент гарантирует легальное происхождение, законное владение и право на использование перечисляемых им средств на счета в Компании, зачисляемые на счет Клиента в Компании (далее Счет Клиента).

1.3. Компания оставляет за собой право расследовать характер сомнительных платежных операций, изложенных в разделе 2 настоящего Регламента, вследствие чего приостановить такие операции до выяснения причин их возникновения и окончания расследования.

1.4. В ходе проведения расследования, согласно пункту 1.4 настоящего Регламента, Отдел платежей вправе запросить у Клиента идентификационные, платежные, а также другие документы, подтверждающие законное владение и легальное происхождение денежных средств.

1.5. При выявлении сомнительных платежных операций Компания вправе:

- a) отказать Клиенту в их проведении;
- b) ограничить вывод средств со Счета Клиента любым способом на усмотрение Компании;
- c) произвести возврат ранее зачисленных средств со Счета Клиента на любые реквизиты, с которых пополнялся данный счет;
- d) произвести списание со Счета Клиента возмещенных ему комиссий и бонусов по

e) terminate relationship with the Client.

1.6. Refusal to perform any suspicious payment operations or termination of relationship with the Client shall not constitute grounds for imposition of civil liability upon the Company for a breach of concluded agreements.

1.7. Depositing the account from third parties is not accepted. Client acknowledges that all deposits and withdrawals are carried out only by the individual, who has the Personal Area with the Company. Funds transactions are not performed between different clients' accounts.

1.8. These Regulations are transparent and are an integral part of any agreement concluded between the Company and the Client.

1.9. In the event that certain clauses of these Regulations do not comply with certain clauses of the Client Agreement or the corresponding Regulations, the clauses of these Regulations shall prevail. This circumstance shall not render other terms and conditions of the aforementioned documents invalid.

1.10. The content of these Regulations shall be disclosed without limitation upon the request of any interested party.

1.11. Should there be no clear definition of a term set out in the text of these Regulations, the interpretation of the term shall be governed firstly by the definition given in the corresponding Regulations located in the "Regulatory Documents" on the Company's website, and secondly, by the definition given in the Client Agreement.

## **2. Detection Criteria and Characteristics of Suspicious Payments Trading Operations**

2.1. The Payments Department can declare a payments operation suspicious in the event of:

- a) exposure of abuse of transfers without completing trading operations on the trading account;
- b) revelation of unusual nature of operations that do not have any obvious economic substance or obvious legal purpose ;

платежным операциям;

e) разорвать отношения с Клиентом.

1.6. Отказ от проведения сомнительных платежных операций, а также разрыв отношений с Клиентом при выявлении сомнительных платежных операций не являются основанием для возникновения гражданско-правовой ответственности Компании за нарушение условий по заключенным договорам.

1.7. Пополнения, произведенные от третьих лиц, не принимаются. Клиент признает, что все пополнения и снятия выполняются только лицом, на которое зарегистрирован Личный Кабинет. Перевод между счетами клиентов компании не производится.

1.8. Настоящий Регламент носит открытый характер и является неотъемлемой частью любого договора, заключенного между Компанией и Клиентом.

1.9. В случае возникновения несоответствия отдельных положений настоящего Регламента отдельным положениям Клиентского соглашения и соответствующих Регламентов, действуют положения настоящего Регламента. Данное обстоятельство не влечет недействительности остальных положений перечисленных документов.

1.10. Содержание настоящего Регламента раскрывается без ограничений по запросу любых заинтересованных лиц.

1.11. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте настоящего Регламента следует руководствоваться толкованием термина, определенным, в первую очередь, в соответствующем Регламентирующем документе, размещенном в разделе «Регламентирующие документы» на веб-сайте Компании, в Клиентском соглашении.

## **2. Признаки сомнительных платежных операций и критерии их выявления**

2.1. Платежная операция может быть признана Отделом платежей сомнительной в случае:

- a) выявления злоупотреблений переводами без совершения торговых операций по торговому счету;
- b) выявления необычного характера операций, не имеющего очевидного экономического смысла или очевидной законной цели;

c) revelation of circumstances implying that the operations are performed for the purpose of money laundering or financing terrorism ;

d) failure of the Client to provide identification information, submission of inaccurate information and/or the impossibility to contact the Client at the addresses and telephone numbers specified;

e) failure of the Client to provide identification information for the beneficiary, i.e. a person for the benefit of whom the Client acts (in particular, on the basis of an agent contract, commission and trust management contracts, while carrying out payments operations);

f) submission of false or invalid documents.

2.2. The operations set forth above shall be detected by way of subjective evaluation carried out by the Company's employees through a daily analysis of non-trading operations.

2.3. The criteria for detection and characteristics of suspicious payments operations specified in clause 2.1 are neither mandatory nor comprehensive. The Payments Department can declare a payments operation suspicious on the basis of analysis of the nature of a payments operation, its components, attending circumstances and interaction with the Client or the Client's representative.

2.4. In the event that suspicious payments operations are exposed, the decision made regarding further actions in relation to the Client and payments operations shall be at the sole discretion of the Payments Department. All decisions are made on an individual basis.

### **3. Communications**

3.1. The Company will use the Client's contact details, specified when registering or updated in accordance with clause 3.2 of these Regulations. The Client shall agree to accept any notifications from the Company at any time.

с) выявления обстоятельств, дающих основания полагать, что операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

д) не предоставления Клиентом сведений для собственной идентификации, предоставления недостоверных сведений и/или невозможности осуществления связи с клиентом по указанным им адресам и телефонам;

е) не предоставления Клиентом сведений для идентификации выгодоприобретателя, то есть лица, к выгоде которого действует Клиент (в частности, на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении платежных операций);

ф) предоставления поддельных или недействительных документов.

2.2. Принципом выявления указанных операций является их субъективная оценка сотрудниками Отдела платежей путем ежедневного анализа неторговых операций.

2.3. Критерии выявления и признаки сомнительных платежных операций, указанные в пункте 2.1, не являются обязательными или исчерпывающими. Платежная операция может быть признана Отделом платежей сомнительной на основе анализа характера операции, ее составляющих, сопутствующих обстоятельств и взаимодействия с Клиентом или его представителем.

2.4. При выявлении сомнительных платежных операций Отдел платежей самостоятельно принимает решение о дальнейших действиях в отношении Клиента и его платежных операций. Решения принимаются в индивидуальном порядке.

### **3. Коммуникации**

3.1. Для оперативной связи с Клиентом по решению вопросов по платежным операциям Компания будет использовать контактную информацию Клиента, указанную при регистрации Клиента или измененную в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента. Клиент соглашается принимать сообщения от Компании в любое время.

3.2. The Client shall notify the Company immediately of any change in the Client's contact details either by updating the information in Personal Area or through any other method offered by the Company.

3.3. The Client understands and accepts that the Company reserves the right to terminate relations with the Client unilaterally shall the Client behave inappropriately in communications with a Company employee.

3.4. Every payments operation of a Client shall be confirmed by a log in the "Payment History" of Personal Area. If the Client has reason to believe that the log is inconsistent, the Client shall have the right to lodge a complaint in accordance with clause 9 of these Regulations.

3.5. If the Client has reason to believe that there has been a mistake in their own favor in the log, the Client is obligated to inform company about the mistake as soon as possible using the Feedback form on the Personal Area.

#### **4. Depositing Funds to the Client's Account**

4.1. The Client may only be rendered Company services at the expense of funds available on the Client's Account. Funds can be deposited to the Client Account by transferring the funds to the Company Accounts or to accounts of Agents authorized by the Company.

4.2. Transfer of funds to the Company's accounts shall meet the requirements and take into account restrictions established by the laws in force and other legal acts of countries within the jurisdiction of which the fund transfer takes place.

4.3. The Company will credit the sum deposited to the Company Account to the Client's Account. The Client understands and accepts that any commissions or other charges incurred by the transfer of funds shall be at the Client's expense.

4.4. Funds shall be credited to the Client's Account in the currency of account, regardless of the currency in which the transfer has been made. If the currency of transfer is different from the currency of the account, the amount of transfers shall be converted into the account currency at the exchange rate of the Company at

3.2. Клиент обязан своевременно проинформировать Компанию об изменениях в контактной информации путем внесения соответствующих изменений в Личном Кабинете или любым другим способом, предложенным Компанией.

3.3. Клиент понимает и соглашается с тем, что в случае некорректного поведения Клиента в общении с сотрудником Компании, Компания оставляет за собой право в одностороннем порядке разорвать отношения с Клиентом.

3.4. Каждая платежная операция Клиента подтверждается записью в Личном Кабинете в «Истории платежей». Если Клиент обнаружил ошибку в записи в отношении платежной операции, то он обязан сформулировать претензию согласно разделу 9 настоящего Регламента.

3.5. Если Клиент обнаружил ошибку в записи в свою пользу, он обязан оповестить об ошибке компанию в максимально короткие сроки, путем создания обращения в Личном Кабинете в разделе «Обратная связь».

#### **4. Зачисление денежных средств на Счет Клиента**

4.1. Клиент может получать услуги Компании только за счет денежных средств, находящихся на Счете Клиента. Пополнение Счета Клиента возможно путем перечисления денежных средств на Счета Компании или на счета уполномоченных Компанией Агентов.

4.2. Выполняемый Клиентом перевод денежных средств на Счета Компании должен соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные действующими законами и иными правовыми актами стран, под юрисдикцию которых данный перевод попадает.

4.3. Компания зачисляет на Счет Клиента сумму, поступившую на Счет Компании. Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки, связанные с осуществлением и прохождением выбранного им способа перевода, оплачиваются за счет Клиента.

4.4. Зачисление денежных средств на Счет Клиента производится в валюте депозита вне зависимости от валюты, в которой был сделан перевод. Если валюта перевода отличается от валюты депозита, сумма перевода конвертируется в валюту депозита по внутреннему курсу Компании на момент

the time when payment is received at the Company's' account.

4.5. Client acknowledges the purchase of DDS making any replenishment of the trading account or sending funds to the Company's details or to details of officially authorized agents of the company.

4.6. Client acknowledges that DDS is a form of acquisition of funds from counterparties of the company in accordance with the nominal value of DDS with its mandatory replenishment to client's trading account, which is set for the maintenance in the Company.

4.7. Currencies accepted by the Company for purchasing of DDS, dependent on the deposit currency and deposit method, are indicated in Personal Area.

4.8. Client acknowledges the execution of "Depository Service" in full from the date of the first trading transaction.

4.9. Since the recognition of the providing of "Depository service" client acknowledges that he has no right to make a request for a refund due to non-fulfillment of service or its non-compliance.

4.10. If Company cancels the "Depository service" on the side of counterparties of the Company because of non-fulfillment of the service, Client acknowledges the cancellation of trading history by correctional debit from the balance of the trading account, which were earned on funds received by DDS, which in turn was deactivated due to non-fulfillment by Client the recognition of "Depository service".

4.11. Funds subjected to correctional debit are not available for further trading and withdrawal to the external Client's account.

4.12. Exchange rates and fees, as well as other charges for each financial transaction method, shall be published in Personal Area and are subject to change by the Company.

поступления платежа на счет Компании.

4.5. Клиент признает покупку ЦДС, совершая любое пополнение торгового счета или отправку средств на реквизиты Компании или на реквизиты официально уполномоченных платежных агентов компании.

4.6 Клиент признает, что ЦДС является формой приобретения средств у контрагентов компании в соответствии с номинальной стоимостью ЦДС с их обязательным зачислением на торговый счет клиента, который установлен на техническое обслуживание в Компании.

4.7. Валюта, в которой Компания принимает средства к покупке ЦДС, в зависимости от валюты депозита и Способа зачисления, указывается в Личном Кабинете Клиента.

4.8. Клиент признает исполненность "Депозитарной услуги" в полной мере с момента совершения первой торговой операции.

4.9. С момента признания исполненности "Депозитарной услуги" клиент признает то, что он не в праве делать запрос на возврат средств по причине неисполненности услуги или её несоответствия.

4.10. В случае, если Компания отменяет "Депозитарную услугу" на стороне контрагентов компании по причине неисполненности данной услуги, Клиент признает аннулирование торговой истории путем коррекционного списания средств с баланса торгового счета, которые были заработаны на средства, полученные по ЦДС, который, в свою очередь, был деактивирован по причине признания клиентом неисполненности "Депозитарной услуги".

4.11. Средства, подвергнутые коррекционному списанию, не доступны для дальнейшей торговли и вывода на внешние счета Клиента.

4.12. Курс конвертации и размер комиссии, а также прочие издержки по каждому из способов финансовых операций публикуются в Личном Кабинете и могут быть изменены по решению

Компании.

4.13. The Company shall have the right to impose restrictions on minimum and maximum deposit, differentiated by the deposit method and transfer currency.

4.13. Компания оставляет за собой право вводить ограничения по минимальным и максимальным суммам зачисления денежных средств, дифференцированным в зависимости от способа зачисления и валюты перевода средств.

4.14. The Company shall be obliged to not charge any additional commission for crediting funds to the Client's Account, except for the commissions and other expenses described in these Regulations.

4.14. Компания обязуется не взимать никаких дополнительных комиссий с суммы перевода Клиента при зачислении денежных средств на Счет Клиента, за исключением комиссий и прочих издержек, предусмотренных данным Регламентом.

4.15. Unless directly related to compensation payments, funds shall be credited to the Client's Account in the following cases:

4.15. Зачисление денежных средств на Счет Клиента, не связанное непосредственно с компенсационными выплатами, производится в следующих случаях:

a) funds, transferred by the Client, are credited to the Company Account specified in Personal account page in the Company Details section;

a) в случае поступления на Счета Компании, указанные в Личном Кабинете в разделе «Реквизиты», сумм, перечисленных Клиентом;

b) funds are transferred to the Client's Account from another Account the Client has open in the Company;

b) в случае перечисления денежных средств на Счет Клиента с другого Счета данного Клиента, открытого в Компании;

c) funds are returned to the Company Account if, after being transferred by the Client, the Company cannot contact the Client to resolve the problem and funds are resent.

c) в случае возврата на Счета Компании денежных средств, ранее перечисленных Клиенту, если с Клиентом не удалось связаться для оперативного решения проблемной ситуации и повторной отправки денежных средств.

4.16. Unless directly related to compensation payments, funds shall be credited to the Client's Account on the basis of a Deposit Notification (hereinafter referred to as the Notification). The Notification shall be considered accepted by the Company if it is displayed in the Payment History of Personal Area and in the Company's records of client requests.

4.16. Зачисление денежных средств на Счет Клиента, не связанное непосредственно с компенсационными выплатами, производится на основании Уведомления о зачислении денежных средств (далее Уведомление). Уведомление считается принятым Компанией, если оно отображается в Личном Кабинете Клиента в разделе «История платежей», а также в системе учета клиентских заявок Компании.

4.17. If the Client cannot send a notification from Personal Area, the Client must contact using the contact details on the company's website in the section "Contacts".

4.17. Если Клиент не имеет возможности отправить уведомление через Личный Кабинет, необходимо связаться с компанией любым удобным способом указанный в разделе «Контакты» на сайте компании.

4.18. Funds shall be credited to the Client's Account within one business day, but no later than at the end of the transaction day after the day funds were credited to the Company Account, or upon receiving the "Internal Fund Transfer Request" if the funds are being transferred from another of the Client's Accounts open within the

4.18. Зачисление денежных средств на Счет Клиента производится в течение одного операционного дня, но не позднее конца операционного дня, следующего за днем поступления денежных средств на Счет Компании, или с момента получения «Распоряжения на внутренний перевод денежных средств», в случае осуществления

Company.

4.19. If funds sent through bank transfer have not been credited to the Client's Account within five business days, the Client shall have the right to request that the Company make a bank inquiry on the transfer. The Client understands that the bank inquiry may involve paying commission, which shall be at the Client's expense. The payment method for such expenses shall be determined on an individual basis and may be carried out through transferring the necessary amount to the Company Account or by debiting the amount from the Client's Account.

4.20. To make an inquiry on a bank transfer, the Client shall make a request in accordance with clause 9 of these Regulations and provide the Payments Department with the following documents a SWIFT copy confirming the bank transfer's execution.

4.21. If funds sent by an electronic transfer or by credit/debit card via the Processing Center are not credited to the Client's Account within 2 (two) business days, the Client shall have the right to request that the Company make a bank inquiry on the transfer. The Client understands that the bank inquiry may involve paying commission, which shall be at the Client's expense. The payment method for such expenses shall be determined on an individual basis and may be carried out by transferring the necessary amount to the Company Account or by debiting the amount from the Client's Account.

4.22. To make an inquiry on an electronic transfer or a credit/debit card transfer via the Processing Center, the Client must make a request in accordance with clause 9 of these Regulations and provide the Payments Department with the following documents:

- a) for an inquiry on an electronic transfer: a screenshot of the transfer or payment notification in the payment system, confirming the fact of the transfer to the Company Account;
- b) for an inquiry on a credit/debit card transfer via the Processing Center: proof of identity and a copy of the credit/debit card.

4.23. The Company agrees that it will guarantee

перевода средств с другого Счета Клиента, открытого в Компании.

4.19. Если денежные средства, отправленные банковским переводом, не поступили на Счет Клиента в течение пяти рабочих дней, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести банковское расследование по переводу. Клиент понимает, что банковское расследование может повлечь за собой комиссионные издержки, которые будут оплачены за счет Клиента. Способ оплаты издержек решается в индивидуальном порядке и может проводиться как посредством перечисления необходимой суммы на Счета Компании, так и посредством списания суммы со Счета Клиента.

4.20. Для проведения расследования по банковскому переводу Клиенту необходимо оформить запрос в соответствии с разделом 9 настоящего Регламента и предоставить в Отдел платежей копию документа swift (Swift), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте.

4.21. Если денежные средства, отправленные цифровым переводом или переводом с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр, не поступили на Счет Клиента в течение двух операционных дней, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу. Клиент понимает, что расследование может повлечь за собой комиссионные издержки, которые будут оплачены за счет Клиента. Способ оплаты издержек решается в индивидуальном порядке и может проводиться как посредством перечисления необходимой суммы на Счета Компании, так и посредством списания суммы со Счета Клиента.

4.22. Для проведения расследования по цифровому переводу или переводу с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр Клиенту необходимо оформить запрос в соответствии с разделом 9 настоящего Регламента и предоставить в Отдел платежей:

- a) в случае цифрового перевода: скриншот перевода или извещение об оплате по платежной системе, подтверждающие факт перевода на Счета Компании;
- b) в случае перевода с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр: копию документа, удостоверяющего личность, и копию Банковской пластиковой карты.

4.23. Компания обязуется обеспечить

confidentiality of provided information for carrying out Investigation of information to the extent possible. And send the information to a third party only to the extent that, is necessary for the benefit of the Client.

4.24. In the case that the funds from the Client written off, but credited in the DDS system did not happen you must contact customer support immediately.

4.25. The customer is not entitled to a refund, in case of not crediting the DDS to ascertain the reasons for non-admission. If the fact does not the funds are confirmed by the Company, the Customer gets a refund in full, in the same way, what was the enrollment within 7 business days. At the same time, fee lie on the Client side.

## **5. Methods of Fund Deposit to the Client's Account**

5.1. Bank Transfer in a currency other than USD.

5.1.1. The Client may deposit to an Account through bank transfer at any time, provided that this method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

5.1.2. The Client may only deposit funds through bank transfer to the Company bank account specified in Personal Area from the Client's own bank account.

5.1.3. Before carrying out a bank transfer, the Client shall order a payment invoice in Personal Area. Invoice parameters, such as the Company bank details, purpose of payment, and invoice validity should be observed meticulously by the Client.

5.1.4. The Company shall have the right to deny the deposit of funds transferred to the Company Bank Account if the parameters of the invoice have been violated or in the case that funds have been transferred on the behalf of a third party. In this case, the Company shall return the funds back to the bank account from which they have been transferred. All costs incurred by returning the funds shall be at the Client's expense.

5.1.5. The Client understands and accepts that the Company shall not hold responsibility for the

конфиденциальность предоставляемой для проведения розыска информации в максимально возможной степени. А также передавать информацию третьей стороне, только в той мере, в которой это необходимо в интересах Клиента.

4.24. В случае, если средства у Клиента списались, но зачисления ЦДС в системе Компании не произошло необходимо обратиться в службу поддержки Компании незамедлительно.

4.25. Клиент не вправе требовать возврата средств, в случае не зачисления ЦДС, до выяснения причин не зачисления. Если факт не зачисления средств подтвержден Компанией, Клиент получает возврат средств в полном объеме, тем же способом, каким происходило зачисление в течении 7 рабочих дней. При этом, комиссии лежат на стороне Клиента.

## **5. Способы пополнения Счета Клиента**

5.1. Валютный банковский перевод

5.1.1. Клиент может пополнить свой Счет посредством валютного банковского перевода в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом пополнения.

5.1.2. Клиент может осуществить валютный банковский перевод на банковский счет Компании, указанный в Личном Кабинете, только со своего личного банковского счета.

5.1.3. Перед осуществлением валютного банковского перевода Клиент заказывает инвойс на оплату в Личном Кабинете. Параметры инвойса, такие как банковские реквизиты Компании, назначение платежа, срок оплаты инвойса, должны неукоснительно соблюдаться Клиентом.

5.1.4. Компания оставляет за собой право отказать в зачислении денежных средств, поступивших на валютный банковский счет Компании, с назначением платежа, отличающимся от указанного в инвойсе, а также если перевод был осуществлен от имени третьего лица. В таком случае Компания отправляет денежные средства обратно на банковский счет, с которого они были перечислены. Все расходы, связанные с данным переводом, оплачиваются за счет Клиента.

5.1.5. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки



time required to execute a bank transfer.

## 5.2. Electronic Transfer

5.2.1. The Client may deposit to an Account through electronic transfer at any time, provided that this method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

5.2.2. The Client may make an electronic transfer to the Company Account from the Client's own electronic account or from the electronic account of the Client's Authorized Person.

5.2.3. The Client shall be obliged to check the details of the Company Account in Personal Area before carrying out an electronic transfer.

5.2.4. The Client understands and accepts that the Company shall not hold responsibility for the time required to carry out an electronic transfer and that circumstances, resulting in technical failure when making a transfer occur not at the fault of the Company, but at the fault of the electronic payment system.

## 5.3. Credit/Debit Card Transfer via Processing Centre

5.3.1. The Client may deposit to an Account by credit/debit card transfer at any time, provided that this method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

5.3.2. The types of international payment system cards accepted for credit/debit card transfer are specified in Personal Area.

5.3.3. The Client may only carry out a transfer from a credit/debit card in the Client's own name. Transfers from credit/debit cards of third parties are not accepted by the Company.

5.3.4. The Company shall have the right to deny the deposit of funds transferred to the Company Account in the Processing Centre if the funds have been transferred on the behalf of a third party. In this case, the Company shall return the funds to the account from which they were transferred. All costs incurred by returning the funds shall be at the Client's expense.

5.3.5. The Client understands and accepts that the Company shall not hold responsibility for the

прохождения валютного банковского перевода.

## 5.2. Цифровой перевод

5.2.1. Клиент может пополнить свой Счет посредством цифрового перевода в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом пополнения.

5.2.2. Клиент может осуществить цифровой перевод на Счета Компании как со своего личного цифрового счета, так и с цифрового счета уполномоченного лица.

5.2.3. Перед осуществлением цифрового перевода Клиент обязан сверить реквизиты счета Компании в Личном Кабинете.

5.2.4. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения цифрового перевода и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, если они возникли не по вине Компании, а по вине Электронной платежной системы.

## 5.3. Перевод с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр

5.3.1. Клиент может пополнить свой Счет посредством перевода со своей Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр Компании в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом пополнения.

5.3.2. Клиент может осуществить перевод с Банковской пластиковой карты международной платежной системы, тип которой указан в Личном Кабинете.

5.3.3. Клиент может осуществить перевод с Банковской пластиковой карты, зарегистрированной только на свое имя. Переводы с карт третьих лиц Компанией не принимаются.

5.3.4. Компания оставляет за собой право отказать в зачислении денежных средств, поступивших на Счета Компании в процессинговом центре, если перевод поступил от имени третьего лица. В таком случае Компания отправляет денежные средства обратно на счет, с которого они были перечислены. Все расходы, связанные с данным переводом, оплачиваются за счет Клиента.

5.3.5. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки

time required to execute the transfer and that circumstances, resulting in technical failure when making a transfer occur not at the fault of the Company, but at the the fault of the Processing Centre or international payment system.

## **6. Withdrawal of Funds from the Client's Account**

6.1. The Client shall have the right to withdraw funds from the Client's Account at any time by sending the Company the "Withdrawal Request" or the "Internal Fund Transfer Request", to another account belonging to the Client, containing the Client's instruction to withdraw funds from the Client's Account or an instruction to transfer funds to another of the Client's Accounts with the Company, and fulfilling the following requirements:

a) the instruction is executed solely within the limits of the free margin on the Client's Account at the moment of order execution. The execution of an instruction on different types of the Client Accounts open within the company, are carried out within the limits of the Client's Account balance. If the sum the Client wants to withdraw (including commissions and other charges under these Regulations) exceeds the size of the free margin on the Client's trading Account or the balance on other types of Accounts the Client has open in the Company, the Company shall have the right to decline this instruction explaining the reason for declination;

b) the Client's instructions for fund withdrawal from an Account shall meet the requirements and take into account restrictions established by the laws in force and other legal acts of countries within the jurisdiction of which the fund transfer takes place;

c) The Client's instructions for fund withdrawal from the Client's Account should be in accordance with the requirements and heed the restrictions set out in these Regulations and all other documents signed between the Client and the Company.

6.2. Execution of an "Withdrawal Request" to the Client's External Account may be carried out by an Agent authorized by the Company.

прохождения перевода и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, если они возникли не по вине Компании, а по вине процессингового центра или международной платежной системы.

## **6. Списание денежных средств со Счета Клиента**

6.1. Клиент вправе в любой момент распорядиться в отношении всех или части своих денежных средств, находящихся на его Счете, путем направления Компании «Распоряжения на вывод денежных средств со Счета Клиента» или «Распоряжения на внутренний перевод денежных средств Клиента на другой счет Клиента», содержащее указание Клиента об отзыве денежных средств со Счета Клиента или указание о переводе денежных средств на другой Счет Клиента, открытый в Компании, с соблюдением следующих условий:

a) исполнение распоряжения по торговому счету Клиента производится Компанией исключительно в пределах свободной маржи по торговому счету Клиента на момент исполнения распоряжения. Исполнение распоряжения по другим типам Счетов Клиента, открытым в Компании, производится в пределах баланса Счета Клиента. Если отзываемая Клиентом сумма (включая комиссии и прочие издержки, предусмотренные настоящим Регламентом, на осуществление платежа) превышает размер свободной маржи по торговому счету Клиента или баланс по другим типам Счетов Клиента, открытым в Компании, Компания вправе отклонить данное распоряжение, объяснив причину отклонения;

b) указания Клиента по отзыву денежных средств со Счета Клиента должны соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные действующими законами и иными правовыми актами стран, под юрисдикцию которых данный перевод попадает;

c) указания Клиента по отзыву денежных средств со Счета Клиента должны соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные настоящим Регламентом, а также другими документами, подписанными между Клиентом и Компанией.

6.2. Исполнение «Распоряжения на вывод денежных средств» путем перевода денежных средств на Внешний Счет Клиента может быть произведено Агентом, уполномоченным Компанией.

6.3. The Client prepares an "Order for funds withdrawal" or an "Order for internal funds transfer" for his other account in the currency of the account. If the currency of account is different from the currency of the transfer, the amount of transfer shall be converted in to the account currency at the exchange rate of the Company at the time when payment is debited from the Client's account.

6.4. Currencies available for transfer to the Client's External Account, dependent on the deposit currency and withdrawal method, are indicated in Personal Area.

6.5. Exchange rates and fees, as well as other charges for each fund withdrawal method, shall be published in Personal Area and are subject to change by the Company at any point in time.

6.6. The Company shall have the right to impose restrictions on minimum and maximum withdrawal, differentiated by the withdrawal method and transfer currency. These restrictions shall be published in Personal Area and in the company website.

6.7. The Client understands and accepts that any commissions or other charges associated with the transfer method chosen by the Client shall be at the Client's expense.

6.8. The Company shall be obliged to not charge any additional commission for withdrawing funds from the Client's Account, except for the commissions and other expenses described in these Regulations.

6.9. Funds shall be withdrawn from the Client's Account once the Company receives the "Withdrawal Request" or the "Internal Fund Transfer Request" to another account belonging to the Client.

6.10. An instruction shall be considered accepted by the Company if it was filled out in Personal Area and is displayed in the "Payment History" of Personal Area and in the Company's records of client requests.

6.11. Instructions filled out in any other way than specified in clause 6.10 shall not be executed by the Company.

6.3. Клиент оформляет «Распоряжение на вывод средств» или «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» на другой свой счет в валюте депозита. Если валюта депозита отличается от валюты перевода, то сумма перевода будет конвертирована Компанией в валюту перевода по внутреннему курсу Компании на момент списания средств со Счета Клиента.

6.4. Валюта, в которой Компания осуществляет переводы на Внешний Счет Клиента, в зависимости от валюты депозита и Способа списания, указывается в Личном Кабинете Клиента.

6.5. Курс конвертации и размер комиссии, а также прочие издержки по каждому из способов списания денежных средств публикуются в Личном Кабинете и могут быть изменены по решению Компании в любой момент времени.

6.6. Компания оставляет за собой право вводить ограничения по минимальным и максимальным суммам списания денежных средств, дифференцированным в зависимости от способа списания. Данные ограничения публикуются в Личном Кабинете Клиента и на сайте Компании.

6.7. Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки, связанные с осуществлением и прохождением выбранного им способа перевода, оплачиваются за счет Клиента.

6.8. Компания обязуется не взимать никаких дополнительных комиссий и прочих издержек с суммы перевода Клиента при списании денежных средств с его Счета, за исключением комиссий и прочих издержек, предусмотренных настоящим Регламентом.

6.9. Списание денежных средств со Счета Клиента производится в случае получения Компанией «Распоряжения на вывод денежных средств» или «Распоряжения на внутренний перевод денежных средств» на другой счет Клиента.

6.10. Распоряжение считается принятым Компанией, если оно оформлено через Личный Кабинет Клиента, отображается в разделе «История платежей», а также в системе учета клиентских заявок Компании.

6.11. Распоряжение, оформленное любым иным способом, кроме способа, указанного в пункте 6.10, не принимается Компанией к исполнению.

6.12. Funds shall be withdrawn from the Client's Account within 1 (one) business day but no later than the end of the transaction day after the day the "Instruction to Withdraw Funds" is received.

6.13. If funds sent through bank transfer have not been credited to the Client's Account within five business days, the Client shall have the right to request that the Company make a bank inquiry on the transfer. The Company may provide the Client with a document to confirm the transfer of funds a SWIFT copy confirming the bank transfer's execution.

6.14. If funds sent by an electronic transfer or by credit/debit card via the Processing Center are not credited to the Client's Account within two business days, the Client shall have the right to request that the Company make an inquiry on the transfer. The Company may provide the Client with a screenshot confirming the transfer of funds to the Client's Account.

6.15. The Client understands that the bank inquiry and request for documents may involve paying commission, which shall be at the Client's expense. The payment method for such expenses shall be determined on an individual basis and may be carried out through transferring the necessary amount to the Company Account or by debiting the amount from the Client's Account.

6.16. If a Company employee should make a mistake when carrying out a transfer that results in funds not being credited to the Client's External Account, the sum of the request shall be indemnified to the Client at the Company's expense.

6.17. If the Client should make a mistake when filling out the "Withdrawal Request", which results in funds not being credited to the Client's External Account, the sum of the request shall not be indemnified to the Client.

6.18. For the client does not have the status of "Verified", the company has the right to impose restrictions on withdrawals, for a period of 24 hours after the client total withdrawal amount of \$500.

6.12. Списание денежных средств со Счета Клиента производится в течение 1 (одного) операционного дня, но не позднее конца операционного дня, следующего за днем получения «Распоряжения на вывод денежных средств».

6.13. Если денежные средства, отправленные банковским переводом, не поступили на Внешний Счет Клиента в течение пяти рабочих дней, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу. Компания может предоставить Клиенту документ, подтверждающий факт отправки денежных средств, копию документа swift (swift), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте.

6.14. Если денежные средства, отправленные цифровым переводом, не поступили на Внешний Счет Клиента в течение двух рабочих дней, Клиент может обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу. Компания может предоставить Клиенту Скриншот, подтверждающий факт отправки денежных средств на Внешний Счет Клиента.

6.15. Клиент понимает и соглашается с тем, что расследование и заказ документов могут повлечь за собой комиссионные издержки, которые будут оплачены за счет Клиента. Способ оплаты издержек решается в индивидуальном порядке и может проводиться как посредством перечисления необходимой суммы на Счета Компании, так и посредством списания суммы со Счета Клиента.

6.16. Если при отправке денежных средств сотрудник Компании допустил ошибку, повлекшую за собой незачисление денежных средств на Внешний Счет Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачены за счет Компании.

6.17. Если при оформлении «Распоряжения на вывод денежных средств» в реквизитах Клиентом была допущена ошибка, повлекшая за собой незачисление денежных средств на Внешний Счет Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачиваться за счет Клиента.

6.18. Для Клиентов, не имеющих статус «Верифицированный», компания в праве ввести ограничение на вывод средств, сроком на 24 часа, после достижения Клиентом суммы вывода суммарно в размере \$500.

6.19. For the client does not have the status of "Verified", the company the right to impose restrictions on the use of payment systems and to limit the possibility of Deposit/Withdrawal until the receipt of the status of "Verified".

6.19. Для Клиентов, не имеющих статус «Верифицированный», компания в праве ввести ограничение на использование платежных систем и ограничить возможность ввода/вывода до момента получения статуса «Верифицированный».

## **7. Methods of Fund Withdrawal from the Client's Account**

## **7. Способы списания денежных средств со Счета Клиента**

### **7.1. Bank Transfer in a currency other than USD**

### **7.1. Валютный банковский перевод**

7.1.1. The Client may send a "Withdrawal Request" for a bank transfer at any time, provided that this method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

7.1.1. Клиент может отправить «Распоряжение на вывод денежных средств» посредством валютного банковского перевода в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным видом перевода денежных средств.

7.1.2. The Client may only fill out the "Withdrawal Request" to be transferred to the Client's own bank account. Requests filled out to be transferred to bank accounts of third parties shall be declined by the Company.

7.1.2. Клиент может оформить «Распоряжение на вывод денежных средств» на банковский счет, зарегистрированный только на свое имя. Распоряжение, оформленное на банковский счет третьих лиц, Компанией к исполнению не принимается.

7.1.3. The Company shall be obliged to transfer money to the bank account of the Client in accordance with the details provided in the "Withdrawal Request", provided that the conditions in clause 7.1.2 of these Regulations are observed.

7.1.3. Компания обязуется отправить денежные средства на банковский счет Клиента в соответствии с реквизитами, указанными в «Распоряжении на вывод денежных средств», если соблюдены условия пункта 7.1.2 настоящего Регламента.

7.1.4. When transferring funds, the Company shall indicate the payment details as provided in Personal Area. In the case that the payment details are changed, the Company shall be obliged to inform the Client about the new payment details immediately by publishing them in Personal Area.

7.1.4. При переводе денежных средств Компания указывает назначение платежа, представленное в Личном Кабинете. Если назначение платежа меняется, Компания незамедлительно информирует Клиента о новом назначении платежа путем его опубликования в Личном Кабинете.

7.1.5. The Client understands and accepts that the Company shall not hold responsibility for the time required to execute a bank transfer.

7.1.5. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения банковского перевода.

### **7.2. Electronic Transfer**

### **7.2. Цифровой перевод**

7.2.1. The Client may send a "Withdrawal Request" for an electronic transfer at any time, provided that this method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

7.2.1. Клиент может отправить «Распоряжение на вывод денежных средств» посредством цифрового перевода в любое время, если на момент оформления распоряжения Компания работает с данным видом перевода денежных средств.

7.2.2. Client may form an "Order for funds withdrawal" only for his private digital account. An Order formed for the digital account of the third

7.2.2. Клиент может оформить «Распоряжение на вывод денежных средств» только на свой личный цифровой счет. Распоряжение, оформленное на

parties cannot be executed by the Company.

7.3.3. The Company shall be obliged to transfer money to the Client's electronic account in accordance with the details provided in the "Withdrawal Request".

7.2.4. The Client understands and accepts that the Company shall not hold responsibility for the time required to complete an electronic transfer and that circumstances, resulting in a technical failure when making a transfer occur not at the fault of the Company, but at the fault of the electronic payment system.

### 7.3. Internal Fund Transfer

7.3.1. The Client may send the "Internal Fund Transfer Request" at any time, provided that this method is supported by the Company supports at the moment the transfer is executed.

7.3.2. The Client may fill out an "Internal Fund Transfer" request to another account registered in his/her name. "Withdrawal Requests" to the accounts of third parties shall not be executed by the Company.

7.3.3. If a Company employee should make a mistake when carrying out an internal transfer that result in funds being credited to the wrong account, the sum of the request shall be indemnified to the Client at the Company's expense.

7.3.4. If the Client should make a mistake when filling out the "Internal Fund Transfer Request", which results in funds being credited to the wrong account, the sum of the request shall not be indemnified to the Client.

## 8. Personal Area

8.1. The Client agrees with the clauses of these Regulations concerning usage of Personal Area.

8.2. When registering on the Company website, the Client shall provide accurate and valid information to identify themselves in accordance with the requirements of the Client Registration Form on the Company website.

8.3. After successfully registering on the Company website, the Client shall open a

цифровой счет третьих лиц, Компанией к исполнению не принимается.

7.3.3. Компания обязуется отправить денежные средства на цифровой счет Клиента в соответствии с реквизитами, указанными в «Распоряжении на вывод денежных средств».

7.2.4. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения цифрового перевода и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, возникшие не по вине Компании.

### 7.3. Внутренний перевод денежных средств

7.3.1. Клиент может отправить «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным видом перевода денежных средств.

7.3.2. Клиент может оформить «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» на другой счет, зарегистрированный на свое имя. «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» на счета третьих лиц не принимаются Компанией к исполнению.

7.3.3. Если при внутреннем переводе денежных средств между счетами Клиента сотрудник Компании допустил ошибку, повлекшую за собой зачисление денежных средств на некорректный счет, сумма заявки возмещается Клиенту за Счет Компании.

7.3.4. Если при оформлении «Распоряжения на внутренний перевод денежных средств» в реквизитах счета Клиентом была допущена ошибка, повлекшая за собой зачисление денежных средств на некорректный счет, сумма заявки Клиенту не возмещается.

## 8. Правила пользования Личным Кабинетом

8.1. Клиент соглашается со всеми пунктами настоящего Регламента по использованию Личного Кабинета.

8.2. При регистрации на сайте Компании Клиент обязуется предоставить корректную и достоверную информацию для идентификации личности в соответствии с требованиями формы регистрации Клиента на Сайте Компании.

8.3. После успешного прохождения регистрации на сайте Компании Клиенту открывается Лицевой

Transitory Account to carry out advance payments on Company services.

8.4. The Client shall inform the Company about changes in identification information in due time.

8.5. For identification of the Client, the Company uses the following means, but not limited to:

- a) confirmation e-mail addresses;
- b) confirm the mobile phone number;
- c) the confirmation of personal data by providing a copy of a document confirming identity (passport, identity card, driving license);
- d) proof of residential address;
- e) Scans credit / debit card;
- f) Bank statement with the balance in the account from which the customer makes a deposit / withdrawal in the direction of the company.

8.5.1. If confirmed the data referred article of the agreement 8.5. a) and b), of this Agreement, the Client is assigned the status of "active client".

8.5.2. After confirming the article of the agreement 8.5. a), b), c), d), the Client is assigned the status of "Verified Client".

8.6. For Clients identification Company has a right to request at any time from the day of registration of the Client, passport or other identification documents, to the extent that it will be necessary to confirm Clients identity. The Company reserves the right to suspend execution of payments operations on the Client's Account if it is discovered that the Client's identification information is incorrect or false, as well as in the case that the Client does not provide the required documents.

8.7. Personal Area is password-protected.

8.7.1. The Client confirms and agrees that Personal Area is password-protected.

счет для осуществления авансовых платежей по услугам Компании.

8.4. Клиент обязан своевременно проинформировать Компанию об изменениях Идентификационных данных.

8.5. Для идентификации личности Клиента, Компания использует следующие средства, но не ограничиваясь ими:

- a) подтверждения адреса электронной почты;
- b) подтверждения номера мобильного телефона;
- c) подтверждение персональных данных путем предоставления копии документа подтверждающую личность (паспорт, удостоверение личности, водительское удостоверение);
- d) подтверждение адреса фактического проживания;
- e) Сканы кредитной/дебетовой карты;
- f) Банковская выписка с остатком средств на счете с которого клиент делает пополнения/снятия в сторону компании.

8.5.1. В случае подтверждения данных указанных в п. 8.5. п.п. а),b), настоящего соглашения, Клиенту присваивается статус «Активный Клиент».

8.5.2. После подтверждения данных указанных в п. 8.5. п.п. а),b),c),d), настоящего соглашения, Клиенту присваивается статус «Верифицированный Клиент».

8.6. Для идентификации Клиента Компания имеет право запросить у Клиента в любое время с момента регистрации Клиента документ, удостоверяющий личность Клиента, а также другие документы в том объеме, котором это необходимо для подтверждения личности Клиента. Компания оставляет за собой право приостановить проведение платежных операций по Счету Клиента, если выявлено, что Идентификационные данные Клиента являются некорректными или недостоверными, а также если Клиент не предоставил запрашиваемые документы.

8.7. Вход в Личный Кабинет защищен паролем.

8.7.1. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что доступ к Личному Кабинету будет производиться по паролю.

8.7.2. The Client shall take full responsibility for the security of their password and its protection from unauthorized access by third parties.

8.7.3. All instructions completed through Personal Area after entering the password are considered to be executed by the Client.

8.7.4. Any party who has gained access to Personal Area by entering the password shall be considered to be the Client.

8.7.5. The Company shall not be responsible for any losses endured by the theft, loss or disclosure of the password to third parties.

8.8. Client has a right to autonomously change password for the access to Personal Area or use a procedure of password recovering. For recovering the password for Personal Area, send an email to Company's email address or a letter to postal address with the following documents:

Passport copy (main page with photo).

8.9. The "Fund Deposit Notification", "Withdrawal Request" and "Internal Fund Transfer Request", which are filled out in Personal Area, may be changed or canceled by the Client before they are executed.

8.10. The "Fund Deposit Notification", "Withdrawal Request" and "Internal Fund Transfer Request", which are filled out in Personal Area, may be denied by Company employees, specifying the reason for refusal.

## 9. Inquiries and Dispute Resolution

9.1. If any dispute should arise, the Client shall have the right to lodge a complaint with the Company or send a request for an inquiry. Complaints and requests should be received by the Company within five business days of the grievance arising.

9.2. To lodge a complaint, the time when the

8.7.2. Клиент полностью берет на себя ответственность по сохранению пароля и обеспечению его сохранности от несанкционированного доступа третьих лиц.

8.7.3. Все распоряжения, выполненные через Личный Кабинет с вводом пароля, считаются выполненными лично Клиентом.

8.7.4. Любое лицо, получившее доступ к Личному Кабинету путем ввода пароля, отождествляется с Клиентом.

8.7.5. Компания не несет ответственности за все потери, которые Клиент может понести в случае кражи, утери или разглашения пароля третьим лицам.

8.8. Клиент вправе самостоятельно изменить пароль доступа в Личный кабинет либо воспользоваться процедурой восстановления паролей. Для восстановления пароля доступа в Личный Кабинет Клиенту необходимо прислать на почтовый адрес Компании или электронный ящик (e-mail) следующие документы: копию своего паспорта (главная страница с фотографией, регистрация).

8.9. «Уведомление о зачислении денежных средств», «Распоряжение на вывод денежных средств» и «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств», оформленные через Личный Кабинет, могут быть изменены или аннулированы Клиентом до момента их исполнения Компанией.

8.10. «Уведомление о зачислении денежных средств», «Распоряжение на вывод денежных средств» и «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств», оформленные через Личный Кабинет, могут быть отклонены сотрудником Компании с указанием причины отклонения.

## 9. Порядок проведения расследований по переводам и урегулирования спорных ситуаций

9.1. В случае возникновения спорной ситуации Клиент имеет право предъявить Компании претензию или направить запрос на проведение расследования по переводу. Претензии и запросы принимаются в течение пяти рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации.

9.2. Моментом возникновения спорной ситуации



dispute arises shall be considered the moment when the log appears in the "Payment History" of Personal Area. To send a request, the time when the dispute arises shall be considered the moment as described in clauses 4.19, 4.21, 6.12 and 6.13.

9.3. To file a request to make an inquiry into a transfer, the Client shall:

a) complete the standard form in the "Payment History" of Personal Area. All requests filed through any other method (forum, email, telephone, etc.) will not be taken under consideration.

b) attach the documents specified in clauses 4.20 and 4.22, to the complaint form in Personal Area.

9.4. For registration of claims along the payments of bills Client should correctly fill in standardized claim form at the specific section at the Personal Area or send an email to Company's email address. All claims, presented in a different way (at forum, by phone, fax etc.) not going to be admitted to examination.

9.5. Any complaint or request filed in accordance with clauses 9.3 and 9.4 is automatically assigned a unique number. The Client shall receive this confirmation in an email.

9.6. The complaint must not include:

- a) emotional description/appraisal of the dispute,
- b) offensive language,
- c) obscenities or expletives.

9.7. The Company shall have the right to request that the Client provide additional documents to make an inquiry.

9.8. The Company shall have the right to refuse a complaint if clause 9 of these Regulations has been breached.

9.9 If the client is not satisfied with the result of the Company's review of a disputed situation, the Client may appeal to the relevant authorities.

для оформления претензии следует считать время записи в истории платежей в Личном Кабинете Клиента. Моментом возникновения спорной ситуации для оформления запроса следует считать время наступления случая, описанного пунктами 4.19, 4.21, 6.12, 6.13.

9.3. Для оформления запроса на проведение расследования по переводу Клиент должен:

a) корректно заполнить стандартную форму в разделе «История платежей» Личного Кабинета. Все запросы, направленные иным образом (в форуме, по e-mail, по телефону и т.д.), к расследованию не принимаются.

b) прикрепить документы, перечисленные в пунктах 4.20, 4.22, в форме подачи претензии в Личном Кабинете.

9.4. Для оформления претензии по платежным операциям Клиент должен корректно заполнить стандартную форму в соответствующем разделе Личного Кабинета или направить письмо со своего электронного ящика на адрес Компании. Все претензии, предъявленные иным образом (в форуме, по телефону, факсу и т.д.), к рассмотрению не принимаются.

9.5. Запросу или претензии, оформленным согласно пунктам 9.3 и 9.4, автоматически присваивается уникальный номер, при этом клиенту высылается соответствующее подтверждение с электронного адреса Компании.

9.6. Претензия не должна содержать:

- a) эмоциональную оценку спорной ситуации,
- b) оскорбительные высказывания в адрес Компании,
- c) ненормативную лексику.

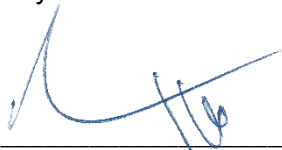
9.7. Для проведения расследования по переводу и рассмотрения претензии Компания вправе запросить у Клиента дополнительные документы.

9.8. Компания вправе отклонить претензию в случае несоблюдения условий раздела 9 настоящего Регламента.

9.9. В случае отсутствия удовлетворительного итога рассмотрения претензии Компанией в соответствии с настоящим Регламентом, Клиент вправе передать ее на дальнейшее рассмотрение в уполномоченные органы.

Represented by the General Director Mr. Tahira Ledadazafimamonjy, acting on the basis of the Statute.

В лице генерального директора господина Тахира Ледадазафимамонджи, действующего на основании устава.



Mr. Tahira Ledadazafimamonjy

General Director Caudallier Incorporation Ltd.

