Регламент осуществления неторговых операций

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент для неторговых операций (в дальнейшем – «Регламент») разработан в рамках международных мер сотрудничества, направленных на борьбу с финансовыми нарушениями, раскрытие и предотвращение правонарушений, а также установление принципов осуществления неторговых операций на счете Клиента в Elvix Ltd. (в дальнейшем – «Компания»).

1.2. «Неторговая операция» означает любую операцию Клиента по внесению средств на его счет Клиента, снятию средств с его счета Клиента или внутренним переводам средств между счетами Клиента в клиентском портале.
Условия и трактовки, применимые к настоящему Регламенту, указаны в пункте 17 Соглашения с Клиентом, которое можно найти на сайте Компании. В случаях, когда определенные пункты настоящего Регламента не соответствуют определенным пунктам Соглашения с Клиентом или Условий ведения бизнеса, касающимся неторговых операций, пункты настоящего Регламента имеют преимущественную силу. Это обстоятельство не делает недействительными другие условия вышеуказанных документов.

1.3. Инструкция о неторговой операции может быть отправлена Клиентом в Компанию только через клиентский портал. Все другие средства связи, указанные в пункте 3 настоящего Регламента, предназначены для дальнейшей поддерживающей переписки между Компанией и Клиентом и уведомлений Клиента Компанией.

1.4. При регистрации в клиентском портале на сайте Компании Клиент должен предоставить точную и действительную информацию для идентификации себя в соответствии с требованиями формы регистрации Клиента на сайте Компании и настоящим Регламентом. Клиент должен своевременно информировать Компанию об изменениях в идентификационных данных.

1.5. Компания имеет право в любое время запрашивать следующие документы для подтверждения личности Клиента-физического лица:

a) Доказательство личности. Высококачественная отсканированная копия или фото страниц паспорта или любого другого национального удостоверения личности, указывающего фамилию и имя(ена), дату и место рождения, номер паспорта, дату выдачи и окончания срока действия, страну выдачи и подпись Клиента.
b) Доказательство адреса. Высококачественная копия: счета за коммунальные услуги (вода, электричество, телефон) выданного в течение последних 3 месяцев; выписки из банка (для текущего счета, депозитного счета или счета кредитной карты); письма-справки из банка, подтверждающего адрес Клиента.

1.6. Компания имеет право в любое время запрашивать следующие документы для подтверждения личности клиента как юридического лица:
a) учредительные и основополагающие документы, а также документы, подтверждающие статус добросовестного ведения дел Компании и полномочия подписанта счета Клиента.

1.7. Компания оставляет за собой право приостановить выполнение неторговых операций на счете Клиента, если будет установлено, что идентификационная информация Клиента является неверной или ложной, а также в случаях, когда Клиент не предоставляет требуемые

документы.

1.8. Компания проводит сбор данных, позволяющих определить личность новых и существующих Клиентов как лиц, к которым применяются требования в соответствии с FATCA. В связи с этим Компания может запросить у Клиента заполнение одной из анкет по самоидентификации в форме, предоставленной Компанией, формы W 8, а также запросить дополнительные документы и информацию. Компания не может предоставлять услуги лицам, к которым применяются требования FATCA в отношении их зарубежных счетов.

1.9. Клиент гарантирует законное происхождение, законное владение и право использовать средства, переводимые на счет Клиента.

1.10. Компания имеет право вносить изменения в условия настоящего Регламента по своему усмотрению и в любое время, уведомив Клиента за 3 (три) рабочих дня одним или несколькими способами, описанными в пункте 3.1 настоящего Регламента. Такие изменения вступают в силу с даты, указанной в уведомлении.

1.11. Настоящий Регламент является прозрачным и является неотъемлемой частью любого соглашения, заключенного между Компанией и Клиентом. Содержание настоящего Регламента должно быть раскрыто без ограничений по запросу любой заинтересованной стороны.

2. Подозрительные неторговые операции

2.1. Компания может объявить неторговую операцию подозрительной в следующих случаях, включая, но не ограничиваясь:

a) злоупотребление переводами средств без использования услуг Компании (без выполнения торговых операций на торговом счете; без использования инвестиционных услуг);
b) необычный характер операций, не имеющих очевидной экономической подоплеки или явной законной цели;
c) обстоятельства, предполагающие, что операции выполняются с целью отмывания денег или финансирования терроризма;
d) отказ Клиента предоставить идентификационную информацию и документы для проверки, а также подача недостоверной информации;
e) невозможность связаться с Клиентом по указанному зарегистрированному адресу электронной почты и телефону;
f) отказ Клиента предоставить идентификационную информацию для бенефициара, т.е. лица, в интересах которого действует Клиент (в частности, на основании агентского договора, договора комиссии и доверительного управления, при проведении неторговых операций);
g) представление ложных или недействительных документов.

2.2. Компания может объявить неторговую операцию подозрительной на основании анализа характера неторговой операции, ее составных частей, сопутствующих обстоятельств и взаимодействия с Клиентом или представителем Клиента.

2.3. Компания оставляет за собой право расследовать характер любых подозрительных неторговых операций, указанных в пункте 2.1 настоящего Регламента для неторговых операций, после чего такие операции будут приостановлены до выяснения причин их возникновения и завершения расследования.

2.4. В ходе расследования, в соответствии с пунктом 2.3 настоящего Регламента, Компания имеет право запрашивать у Клиента предоставление доказательства личности, платежа и других документов, подтверждающих законное владение и законное происхождение средств, переведенных на счет Клиента.

2.5. Если подозрительные неторговые операции будут выявлены, Компания имеет право:

a) отказать в выполнении этих операций, отклонив соответствующий запрос;
b) ограничить внесение и/или снятие средств со счета Клиента любым способом по усмотрению Компании;
c) вернуть средства, ранее внесенные на счет Клиента, к тому же источнику платежа, с которого был сделан депозит на счет Клиента;
d) списать любые компенсированные комиссии или бонусы, зачисленные Клиенту за операции Клиента;
e) прекратить отношения с Клиентом.

2.6. Отказ в выполнении подозрительных неторговых операций или прекращение отношений с Клиентом в результате подозрительных неторговых операций, осуществленных Клиентом, не накладывает гражданскую ответственность на Компанию за нарушение любого соглашения с Клиентом.

3. Коммуникации

3.1. Для связи с Клиентом Компания может использовать:

a) внутреннюю почту торговой платформы;
b) электронную почту;
c) телефон;
d) почту;
e) новости на сайте Компании;
f) уведомления в клиентском портале.

3.2. Компания будет использовать контактные данные Клиента, указанные при регистрации или обновленные в соответствии с пунктом 3.4 настоящего Регламента. Клиент соглашается принимать любые уведомления от Компании в любое время.

3.3. Любые коммуникации, отправленные Клиенту (документы, уведомления, подтверждения, новости, выписки и т.д.), считаются полученными:

a) если отправлены по электронной почте, через 1 (один) час после отправки;
b) если отправлены по внутренней почте торговой платформы, немедленно после отправки;
c) если по телефону, после завершения телефонного разговора;
d) если отправлены по почте, через 7 (семь) календарных дней после отправки;
e) если опубликованы на сайте Компании, немедленно после публикации уведомления;
f) если опубликованы в клиентском портале, немедленно после публикации уведомления.

3.4. Клиент должен своевременно уведомлять Компанию о любых изменениях в контактных данных Клиента, либо обновляя информацию в клиентском портале, либо любым другим способом, предлагаемым Компанией.

3.5. Клиент понимает и принимает, что Компания оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить отношения с Клиентом, если Клиент будет вести себя ненадлежащим

образом в общении с сотрудником Компании.

3.6. Каждая неторговая операция Клиента должна быть подтверждена журналом в разделе «История переводов» клиентского портала. Если у Клиента есть основания полагать, что журнал не соответствует действительности, Клиент имеет право подать жалобу в соответствии с пунктом 7 настоящего Регламента.

3.7. Если Клиент обнаружит ошибку в записи в свою пользу, он обязан незамедлительно уведомить сотрудника Компании, используя контактные данные на сайте Компании.

4. Политика платежей

4.1. Внесение средств на счет Клиента и снятие средств со счета Клиента должны осуществляться через те варианты внесения и снятия средств, которые доступны в клиентском портале. Комиссии, а также другие сборы для каждого варианта внесения и снятия средств опубликованы в клиентском портале и на сайте Компании и могут периодически изменяться Компанией.

4.2. Клиент понимает и принимает, что любые комиссии или другие сборы (комиссии и другие сборы (в соответствии с таблицей сборов) онлайн платежных систем или процессинговых центров, участвующих в переводе средств), возникающие в результате перевода средств, будут за счет Клиента.
Компания обязуется не взимать дополнительных комиссий за перевод средств, кроме комиссий и других расходов, описанных в настоящем Регламенте.

4.3. Средства будут зачислены на счет Клиента на основании запроса о внесении средств. Средства будут сняты со счета Клиента на основании запроса о снятии средств. Средства будут переведены на другой счет Клиента на основании запроса о внутреннем переводе средств. Эти запросы будут обработаны Компанией в течение 1 (одного) рабочего дня, но не позднее конца рабочего дня, следующего за днем подачи запроса (или на следующий день после зачисления средств на счет Компании, если это внесение средств).

4.4. Запросы на неторговые операции, такие как запросы на внесение средств, запросы на снятие средств и запросы на внутренние переводы средств, должны подаваться Клиентом в клиентском портале и будут считаться принятыми Компанией, если они отображаются в разделе «История переводов» клиентского портала и в записях Компании о запросах Клиента.

4.5. Компания зачисляет сумму, полученную на счет Компании, на счет Клиента.

4.6. Средства будут зачислены на счет Клиента в валюте счета Клиента, независимо от валюты, в которой средства изначально были переведены. Если валюта перевода отличается от валюты счета Клиента, сумма перевода будет конвертирована по курсу, опубликованному в клиентском портале на момент получения платежа на счет Компании.

4.7. Снятие средств со счета Клиента будет осуществляться в валюте счета Клиента. Если валюта счета Клиента отличается от валюты перевода, сумма перевода будет конвертирована в валюту перевода по курсу, опубликованному в клиентском портале на момент списания средств со счета Клиента.

4.8. Курсы валют публикуются в клиентском портале и периодически обновляются Компанией.

4.9. Валюты, принимаемые Компанией для зачисления на счет Клиента, а также валюты, доступные для перевода на внешний счет Клиента, зависят от метода перевода средств и указаны в клиентском портале.

4.10. Компания имеет право устанавливать ограничения на минимальные и максимальные суммы перевода, дифференцированные по вариантам внесения и снятия средств и валюте перевода.

4.11. Компания имеет право устанавливать ограничения на максимальное количество запросов на снятие средств и запросов на внутренние переводы средств, поданных в одном клиентском портале в течение 24 часов. Эти ограничения публикуются в клиентском портале и могут периодически изменяться Компанией.

4.12. В случае, если средства возвращаются на счет Компании после перевода их Клиенту на основании их запроса на снятие средств, средства будут зачислены на счет Клиента в размере, полученном на счет Компании, при этом любые комиссии или другие сборы, понесенные при возврате средств, будут за счет Клиента и будут вычтены из суммы, возвращаемой на счет Клиента.

4.13. Если средства, переведенные в качестве депозита на счет Клиента через банковский перевод, не зачислены на счет Клиента в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента оплаты, Клиент имеет право запросить, чтобы Компания произвела запрос по переводу в соответствии с пунктом 7.4. Клиент понимает, что запрос может потребовать уплаты комиссии (в соответствии с тарифами платежной системы или процессингового центра), которая будет за счет Клиента. Метод оплаты таких расходов будет определяться индивидуально и может быть осуществлен путем перевода необходимой суммы на счет Компании или вычета суммы из счета Клиента.

4.14. Если средства, переведенные в качестве депозита на счет Клиента через онлайн-платежную систему, не зачислены на счет Клиента в течение 2 (двух) рабочих дней с момента оплаты, Клиент имеет право запросить, чтобы Компания произвела запрос по переводу в соответствии с пунктом 7.5.

4.15. Если средства, переведенные на внешний счет Клиента через банковский перевод, не зачислены Клиенту в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса на снятие средств со статусом «Обработан», Клиент имеет право запросить, чтобы Компания произвела запрос по переводу. Компания может предоставить Клиенту документ для подтверждения перевода средств:
a) для запроса по банковскому переводу в валюте, отличной от RUR: копию SWIFT, подтверждающую выполнение банковского перевода.

4.16. Если средства, переведенные на внешний счет Клиента через онлайн-платежную систему, не зачислены Клиенту в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения запроса на снятие средств со статусом «Обработан», Клиент имеет право запросить у Компании произвести запрос по переводу. Компания может предоставить Клиенту скриншот, подтверждающий перевод средств на внешний счет Клиента.

4.17. Клиент понимает и принимает, что запрос и просьба о документах в соответствии с пунктами 4.13, 4.14, 4.15 и 4.16 настоящего Регламента могут повлечь за собой уплату комиссии (в соответствии с тарифами банка-отправителя или онлайн-платежной системы), которая будет за счет Клиента. Метод оплаты таких расходов будет определяться

индивидуально и может быть осуществлен путем перевода необходимой суммы на счет Компании или вычета суммы из счета Клиента.

4.18. Клиент может активировать ограничение «Снятие средств только через банковский перевод». Клиент должен отправить электронное письмо support@elvix-capital.com. После подтверждения этой услуги снятие средств со счета Клиента будет доступно только через:

a) банковский перевод на счет, зарегистрированный на имя Клиента;
b) внутренний перевод средств на другой счет Клиента в клиентском портале, при условии, что такое же ограничение будет наложено на счет, на который были переведены средства.

4.19. Клиент может снять ограничение «Снятие средств только через банковский перевод» следующим образом: посетив ближайший офис Компании с удостоверением личности и подав заявление (в любом формате) о снятии ограничения.

4.20. Если сотрудник Компании допустит ошибку при выполнении перевода, в результате чего средства не будут зачислены на внешний счет Клиента, сумма запроса будет возмещена Клиенту за счет Компании.

4.21. Если Клиент укажет недействительные платежные реквизиты при заполнении запроса на снятие средств, в результате чего средства не будут зачислены на внешний счет Клиента, сумма сборов и других расходов, понесенных для решения вопроса, будет за счет Клиента.

4.22. Клиент дает согласие Компании на право в одностороннем порядке взыскивать задолженность по счету Клиента из средств, хранящихся на других счетах Клиента в клиентском портале, или из другого счета клиентского портала, если Компания считает, что существует связь между этим клиентским порталом и Клиентом.

4.23. Перевод средств на счет Компании и снятие средств со счета Клиента должны соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные настоящим Регламентом, законодательством и другими правовыми актами стран, на территории которых осуществляется перевод средств.

4.24. Компания имеет право ограничить Клиента в проведении неторговых операций (а также приостановить выполнение поданных запросов Клиента) до тех пор, пока ситуация не будет разрешена в следующих случаях:

a) в случае нарушения Клиентом пункта 11.1 Соглашения с Клиентом;
b) в случае устранения последствий, вызванных Спайком;
c) в случае возникновения технического сбоя в Компании или у уполномоченного агента Компании.

5. Способы перевода средств

5.1. Банковский перевод

5.1.1. Клиент может использовать банковский перевод для внесения средств на счет Клиента и снятия средств со счета Клиента, при условии, что этот способ платежа поддерживается Компанией в момент выполнения перевода.

5.1.2. Этот способ перевода будет доступен Клиенту после того, как Компании будут предоставлены подписанная форма регистрации Клиента и копия паспорта Клиента (Клиент

должен предоставить сотруднику Компании отсканированную копию паспорта/удостоверения личности и подписанную форму регистрации Клиента).

5.1.3. Клиент может вносить средства только через банковский перевод на счет Компании с банковского счета, зарегистрированного на имя Клиента, или может осуществить банковский перевод без открытия банковского счета.

5.1.4. Перед выполнением банковского перевода для внесения средств Клиент должен подать запрос на внесение средств в клиентском портале и скачать платежный счет. Параметры счета, такие как банковские реквизиты Компании, цель платежа и срок действия счета, должны быть тщательно соблюдены Клиентом. Если Клиент не может сделать перевод с указанной целью платежа в счете, Клиент должен обратиться к сотруднику Компании, чтобы решить этот вопрос индивидуально.

5.1.5. Компания имеет право отклонить внесение средств, переведенных банковским переводом на счет Компании, в случаях, когда указанная цель платежа была изменена или в случаях, когда средства были переведены третьим лицом от имени Клиента. В таких случаях Компания вернет средства на банковский счет, с которого они были переведены. Все расходы, понесенные при возврате таких переводов, будут за счет Клиента.

5.1.6. Клиент может подать запрос на снятие средств только через банковские счета, зарегистрированные на имя Клиента.

5.1.7. Компания переведет деньги на банковский счет Клиента в соответствии с реквизитами, указанными в запросе на снятие средств, при условии, что условия, указанные в пункте 5.1.2 настоящего Регламента, выполнены.

5.1.8. При переводе средств Компания будет использовать цель платежа, как указано в клиентском портале. В случае изменения цели платежа Компания обязана немедленно информировать Клиента о новой цели платежа, опубликовав ее в клиентском портале.

5.1.9. Клиент понимает и принимает, что Компания не несет ответственности за условия и время выполнения банковского перевода (обычно банковские переводы занимают около 2-5 рабочих дней) со стороны банка Клиента.

5.2. Перевод с кредитной/дебетовой карты

5.2.1. Клиент может вносить средства на свой счет с помощью принимаемых типов кредитных/дебетовых карт, указанных в клиентском портале, в любое время, при условии, что этот метод поддерживается Компанией в момент выполнения перевода.

5.2.2. Принятие платежей от Клиентов Компании через клиентский портал с помощью международных платежных систем осуществляется официальными партнерами Компании.

5.2.3. Клиент может осуществлять перевод только с кредитной/дебетовой карты, выпущенной на имя Клиента. Переводы с кредитных/дебетовых карт третьих лиц Компанией не принимаются. В случаях, когда Компания получает платеж на счет Клиента с кредитной/дебетовой карты третьего лица, Компания производит возврат на кредитную/дебетовую карту, с которой они были переведены. Все расходы, понесенные при таком возврате, будут за счет Клиента или такого третьего лица.

5.2.4. При внесении депозита с кредитной/дебетовой карты Компания имеет право

запрашивать у Клиента следующие документы:

a) высококачественная отсканированная копия или фото паспорта;
b) высококачественная отсканированная копия или фото кредитной/дебетовой карты, где скан или фото передней стороны карты должны показывать: первые 6 и последние 4 цифры номера карты, полное имя держателя карты, название банка-эмитента и дату истечения срока действия. Скан или фото задней стороны должны показывать подпись держателя карты, но код CVC2 или CVV2 должен быть скрыт. Клиент должен предоставить скан или фото для каждой карты, используемой только один раз;
c) в случае перевода средств с предоплаченной или виртуальной кредитной карты (той, на которой имя держателя карты не указано), Клиент должен предоставить скан официального письма от банка-эмитента, подтверждающего, что Клиент является законным держателем карты. Документ должен содержать номер карты, полное имя Клиента и иметь печать банка, выдавшего карту.

5.2.5. Клиент понимает и принимает, что при использовании этого типа перевода будут применяться следующие ограничения на счет Клиента:

a) Снятие средств и внутренний перевод средств будут доступны только после 30 календарных дней (ограничение по пункту 5.2.5 (a) будет снято в случае, если Клиент предоставит документы, указанные в пункте 5.2.4 настоящего Регламента, и после того, как такие документы будут приняты Компанией);
b) Снятие средств будет доступно только через банковский перевод на счет, зарегистрированный на имя Клиента, или на кредитную/дебетовую карту, которая использовалась при внесении депозита, при условии, что этот метод платежа поддерживается Компанией в момент выполнения перевода.

5.2.6. Клиент понимает и принимает, что Компания не несет ответственности за время, необходимое для выполнения переводов, ни за условия выполнения платежей, установленными банком-эмитентом кредитной/дебетовой карты, ни за обстоятельства, которые приводят к техническому сбою при выполнении перевода, когда они не являются виной Компании, а виной банка-эмитента, процессингового центра или международной платежной системы.

5.2.7. После зачисления средств, переведенных Клиентом с использованием кредитной/дебетовой карты, на счет Клиента в Компании, обязательство Компании по предоставлению услуги зачисления суммы считается полностью выполненным и не подлежит оспариванию.

5.2.8. В некоторых исключительных обстоятельствах Компания может вернуть платежи, осуществленные с помощью кредитной/дебетовой карты. В этом случае средства будут возвращены на карту, использованную для внесения депозита.

5.3. Внутренний перевод средств

5.3.1. Клиент может в любое время подать запрос на внутренний перевод средств, при условии, что этот метод поддерживается Компанией в момент выполнения перевода.

5.3.2. Клиент может подать запрос на внутренний перевод средств на другой счет Клиента в клиентском портале. Запросы на внутренние переводы средств на счета третьих лиц Компанией не принимаются.

5.3.3. При выполнении внутреннего перевода средств со счета Клиента, который ранее получил депозит через кредитную/дебетовую карту, на счет, на который переводятся средства, будут применяться ограничения.

5.3.4. Если сотрудник Компании допустит ошибку при выполнении внутреннего перевода, в результате чего средства будут зачислены на неверный счет, сумма запроса будет возмещена Клиенту за счет Компании.

5.3.5. Если Клиент допустит ошибку при заполнении запроса на внутренний перевод средств, в результате чего средства будут зачислены на неверный счет, сумма запроса не будет возмещена Клиенту.

6. Клиентский портал

6.1. Клиент соглашается с положениями настоящего Регламента относительно использования клиентского портала.

6.2. Доступ к клиентскому порталу защищен паролем.

6.3. Клиент подтверждает и соглашается, что клиентский портал доступен только с использованием пароля.

6.4. Клиент берет на себя полную ответственность за безопасность своего пароля и его защиту от несанкционированного доступа третьих лиц.

6.5. Все инструкции, выполненные через клиентский портал после ввода пароля, считаются выполненными Клиентом.

6.6. Любое лицо, получившее доступ к клиентскому порталу, введя пароль, будет считаться Клиентом.

6.7. Компания не несет ответственности за любые убытки, понесенные в результате кражи, утраты или раскрытия пароля третьим лицам.

6.8. Клиент имеет право изменить пароль к клиентскому порталу индивидуально или следовать процедуре восстановления пароля.
Для восстановления пароля для доступа к клиентскому порталу Клиент должен отправить следующие документы по почтовому адресу Компании:

a) копию паспорта/удостоверения личности Клиента;
b) заполненное, подписанное и нотариально заверенное заявление о смене пароля.

6.9. Запросы на внесение средств, запросы на снятие средств и запросы на внутренние переводы средств отображаются в разделе «История переводов» клиентского портала.

6.10. Клиент должен видеть следующие статусы запроса на внесение средств в разделе «История переводов» клиентского портала:

a) Статус «В обработке» означает, что ожидается перевод средств на счет Компании;
b) Статус «Успешно» означает, что средства были зачислены на счет Клиента;
c) Статус «Отклонено» означает, что запрос был отклонен. Причина отклонения запроса отображается в деталях перевода.

6.11. Клиент должен видеть следующие статусы запроса на снятие средств и внутреннего запроса на перевод средств в разделе «История переводов» клиентского портала:

a) Статус «В обработке» означает, что запрос был получен Компанией;
b) Статус «Успешно» означает, что средства были переведены на внешний счет Клиента, указанный в инструкции, или что средства были зачислены на другой счет Клиента, если это был внутренний перевод средств;
c) Статус «Отклонено» означает, что запрос был отклонен. Причина отклонения запроса отображается в деталях перевода.

6.12. Запрос на внесение средств, запрос на снятие средств и запрос на внутренний перевод средств могут быть отменены Клиентом (в разделе «История переводов» клиентского портала) до их выполнения.

6.13. Запрос на внесение средств, запрос на снятие средств и запрос на внутренний перевод средств могут быть отклонены Компанией с указанием причины отклонения.

7. Запросы по переводам и разрешение споров

7.1. Если возникнет какой-либо спор, Клиент имеет право подать жалобу в Компанию или отправить запрос на проведение расследования. Жалобы и запросы должны поступить в Компанию в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения жалобы.

7.2. Для подачи жалобы моментом возникновения спора считается момент, когда запись появляется в «Истории переводов» клиентского портала. Для отправки запроса моментом возникновения спора считается момент, как описано в пунктах 4.13, 4.14, 4.15 и 4.16.

7.3. Для подачи запроса на проведение расследования по банковскому переводу на Клиента Клиент должен:

a) заполнить стандартную форму в разделе «История платежей» клиентского портала.
b) для запроса по банковскому переводу в валюте, отличной от RUR: приложить копию SWIFT, подтверждающую выполнение банковского перевода.

7.4. Для подачи запроса по переводу с кредитной/дебетовой карты Клиент должен:

a) заполнить стандартную форму в разделе «История платежей» клиентского портала. Все запросы, поданные любым другим способом (форум, электронная почта, телефон и т.д.), не будут приниматься во внимание.
b) для запроса по переводу с кредитной/дебетовой карты: приложить доказательство личности и копию кредитной/дебетовой карты.

7.5. Для подачи жалобы на неторговые операции Клиент должен заполнить стандартную форму в клиентском портале.

7.6. Любая жалоба или запрос, поданные в соответствии с пунктами 7.3, 7.4 и 7.5, автоматически получают уникальный номер (TID). Клиент получит это подтверждение в электронном письме, отправленном с support@elvix-capital.com.

7.7. Жалоба не должна содержать:

a) эмоциональное описание/оценку спора;

b) оскорбительный язык;
c) ненормативную лексику или ругательства.

7.8. Компания имеет право запрашивать у Клиента предоставление дополнительных документов для проведения расследования.

7.9. Компания имеет право отказать Клиенту в жалобе по неторговым операциям в следующих случаях:

a) если жалоба была подана не в соответствии с пунктами 7.3 и 7.4 настоящего Регламента;
b) если жалоба не была подана Компании через раздел «История платежей» клиентского портала (а по электронной почте, телефону, на форуме и т.д.).
c) если Клиент инициирует неторговые операции путем внутренних переводов средств с одного торгового или другого счета в клиентском портале, используя средства, зачисленные на счет Клиента в результате спорной неторговой операции, или если Клиент инициирует торговые операции, используя средства, которые были зачислены на счет Клиента путем спорной неторговой операции.
d) в других случаях, предусмотренных настоящим Регламентом, Соглашением с Клиентом и другими Условиями ведения бизнеса на сайте Компании.

7.10. Если Клиент не удовлетворен результатом рассмотрения Компанией спорной ситуации, Клиент может обратиться в соответствующие органы в Германии в соответствии с законодательством Германии.

Elvix Ltd.