aurra

Acuerdo de Cliente

v1.0 Noviembre 2025



ADVERTENCIA DE RIESGO

Operar con divisas extranjeras y derivados financieros como el Contrato por Diferencia (CFD) conlleva un riesgo financiero considerable, incluyendo la posible pérdida de un monto superior a tu inversión inicial. Solo deberías operar con fondos que puedas permitirte perder. Por favor, ten en cuenta que tener derivados no te otorga derechos de propiedad sobre los activos subyacentes (que incluyen derechos de gobernanza o participación). Es esencial que comprendas a fondo todos los riesgos asociados antes de iniciar tu actividad de inversión. Debido a la naturaleza altamente volátil del mercado de derivados, operar este tipo de instrumentos puede no ser adecuado para todos los inversionistas. Antes de participar en cualquier actividad de trading, por favor evalúa tu experiencia en trading, tus objetivos financieros y considera buscar orientación financiera independiente si es necesario. Por favor, revisa nuestra documentación legal para asegurarte de que tienes un entendimiento completo de todos los riesgos antes de tomar cualquier decisión de inversión.

Índice

1. Introducción
2. Definiciones e interpretación
3. Aceptación del Cliente y Reconocimiento de Riesgo
4. La Cuenta
5. Depósitos y retiros
6. Dinero del Cliente
7. Productos y Servicios
8. La Plataforma de Trading y el Portal del Cliente
9. Disponibilidad de negociación y disrupciones técnicas
10. Retrasos y errores de cotización
11. Acciones Corporativas
12. Cargos y Créditos
13. Conflicto de intereses
14. Responsabilidad e Indemnización
15. Compensación discrecional
16. Terminación y suspensión
17. Aviso y Comunicación
18. Confidencialidad y Protección de Datos
19. Fuerza Mayor
20. Abuso del mercado
21. Prácticas comerciales prohibidas
22. Ley Vigente y Regulaciones Aplicables
23. Miscelánea
24. Cambios
25. Consultas

1. Introducción

1.1. Este Acuerdo de Cliente (el "**Acuerdo**") está establecido entre Aurra Markets International Limited, constituida en Santa Lucía como una Empresa de Negocios Internacional con el número de registro 2025-00208 (referido como "**nosotros**", "**Aurra**", "**Aurra Markets**" o la "**Empresa**"") y el Cliente, que puede ser una persona física o una entidad legal, al completar y presentar con éxito el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta (en adelante denominado el "**Cliente**"). Al celebrar este Acuerdo, el Cliente reconoce y acepta los términos establecidos en este lugar.

1.2. Al crear una cuenta con Aurra Markets, el Cliente confirma su aceptación de los siguientes documentos, que en conjunto regulan la relación entre el Cliente y la Empresa:

1.2.1. este Acuerdo de Cliente - Establece los términos y obligaciones clave para ambas partes.

1.2.2. la Divulgación de Riesgos - Proporciona una visión general de los riesgos potenciales asociados con la negociación de instrumentos financieros apalancados.

1.2.3. la Declaración de Datos Clave - Resume información esencial sobre los productos y servicios de la Empresa.

1.2.4. la Política de Depósito y Retiro - Detalla los procedimientos y condiciones para transferir fondos hacia y desde la cuenta del Cliente.

1.2.5. la Política de Ejecución de Órdenes - Explica cómo se procesan y ejecutan las operaciones.

1.2.6. la Política de Privacidad - Describe cómo la Empresa recopila, utiliza y protege los datos personales del Cliente.

1.2.7. la Política AML (Antilavado de Dinero) - Describe medidas tomadas para prevenir delitos financieros.

1.2.8. la Política de Procedimiento de Manejo de Quejas - Proporciona orientación sobre cómo presentar y resolver quejas.

1.3. Las versiones más recientes de estos documentos están disponibles en el sitio web de la Empresa, en la sección "Documentos Legales". El Cliente se compromete a revisar estos documentos periódicamente, ya que puedan actualizarse de vez en cuando.

1.4. Aurra Markets no tiene ninguna obligación de tomar acciones que involucren:

1.4.1. asegurarnos de la idoneidad de cualquier Posición de Trading (denominada "**Posición**" o "**Posiciones**") para el Cliente;

1.4.2. monitorear o asesorar al cliente sobre el estado de cualquiera de sus puestos;

1.4.3. evitar que el Cliente opere más allá de sus posibilidades; o

1.4.4. para cerrar cualquier Posición abierta.

2. Definiciones e interpretaciones

2.1. En este Acuerdo de Cliente, los términos y frases establecidos a continuación recibirán, salvo que el contexto especifique lo contrario, los significados indicados aquí y podrán interpretarse en forma singular o plural según corresponda:

2.1.1. **Aceptar o aceptar:** Significa, excepto en el caso de una Plataforma en Línea de Terceros, si el Cliente o un Usuario Autorizado indica por teléfono, correo electrónico, cara a cara o a través de un Servicio en Línea que acepta los Términos proporcionados por Aurra.

2.1.2. **Datos de acceso:** Se refieren a las credenciales de inicio de sesión del cliente y a la contraseña requerida para ejecutar órdenes de CFDs a través de la Plataforma de Negociación de la Empresa, así como cualquier contraseña confidencial de inversionista, contraseñas telefónicas o datos de autenticación similares usados para acceder al Área Personal para realizar actividades no operativas.

2.1.3. **Formulario de Solicitud para Apertura de Cuenta:** Se refiere al formulario de solicitud o cuestionario que el Cliente completa en línea a través del sitio web de la Empresa, aplicación(es) móvil(es) o en formato físico, para solicitar acceso a los Servicios de la Empresa y establecer una Cuenta de Cliente. Este formulario o cuestionario facilita la recopilación de información por parte de la Empresa con el fin de identificación, categorización, debida diligencia, perfilado financiero y evaluación de la idoneidad conforme a las Regulaciones Aplicables.

2.1.4. **Cuenta**: Se refiere a cualquier cuenta o cuentas establecidas en la Plataforma de Trading y/o Plataforma Multiproducto, mantenidas por la Empresa para el Cliente, con el propósito de participar en los productos o servicios proporcionados bajo estos Términos. Dichas cuentas reflejarán el efectivo, activos y cualquier ganancia o pérdida realizada del cliente, que será acreditada o debitada en consecuencia.

2.1.5. **Evento de Ajuste:** Se refiere a cualquier alteración que afecte a un producto donde el Activo Subyacente es un índice, incluyendo, pero no limitado a, el anuncio de un índice de reemplazo o sucesor.

2.1.6. **Afiliado:** Se refiere a cualquier entidad que controle, esté controlada o bajo control común con la Empresa. "Control" se define como la autoridad para dirigir o la presencia de una base para gestionar el negocio y las operaciones de la Empresa o de la entidad relevante.

2.1.7. **Acuerdo:** Se refiere al conjunto integral de documentos legales y operativos que rigen la relación entre la Empresa y el Cliente, incluyendo pero no limitándose a, el Acuerdo de Cliente, Aviso de Divulgación de Riesgos, Política de Privacidad, Política de Ejecución de Pedidos, Procedimiento de Manejo de Quejas, Política de Depósito y Retiro, y Declaración de Datos Clave, Política contra el Lavado de Dinero, y cualquier otro término y condición específico acordado mutuamente entre la Empresa y el Cliente.

2.1.8. **Regulaciones aplicables:** Se refiere a cualquier regla, lineamiento o directiva emitida por las autoridades regulatorias correspondientes, mercados y otras leyes, reglas y regulaciones aplicables, según sea enmendado o promulgado de vez en cuando.

2.1.9. **Preguntar:** Se refiere al precio más alto en una cotización al que el cliente puede comprar el activo relevante.

2.1.10. **Formulario de solicitud:** Se refiere al formulario que el cliente debe completar y presentar para solicitar la apertura de una cuenta con la empresa.

2.1.11. **Usuario Autorizado:** Se refiere a cualquier persona autorizada por el Cliente para acceder a los servicios de la Empresa y/o realizar pedidos en su nombre.

2.1.12. **Saldo:** Se refiere al resultado financiero total en la Cuenta del Cliente después de la Transacción Completada más reciente y cualquier operación de depósito o retiro realizada en cualquier momento.

2.1.13. **Moneda Base:** Se refiere a la moneda en la que está denominada la Cuenta del Cliente y a través de la cual la Empresa procesa todos los débitos y abonamientos a la Cuenta.

2.1.14. **Oferta:** Se refiere al precio más bajo en una cotización al que el cliente puede vender el activo relevante.

2.1.15. **Contratos por Diferencia** o **CFD:** Se refiere a un tipo de transacción financiera donde la ganancia o pérdida se deriva de fluctuaciones en el valor o precio de un activo subyacente, incluyendo pero no limitado a materias primas, valores, divisas u otros instrumentos. Los tipos de CFDs incluyen CFDs de acciones individuales, CFDs de índices bursátiles, CFDs de materias primas, CFDs de lingotes y CFDs de divisas.

2.1.16. **Cliente:** Se refiere a cualquier persona o entidad que haya registrado y abierto exitosamente una Cuenta con la Empresa con el propósito de participar en la compra y venta de instrumentos financieros, y que sea parte de este Acuerdo.

2.1.17. **Portal del Cliente:** Se refiere a la sección protegida por contraseña del sitio web de la Empresa (o cualquier otro sitio web especificado por la Empresa) donde el Cliente puede acceder y ver la información de su Cuenta.

2.1.18. **Especificaciones de Contrato:** Se refiere a los términos clave de negociación para CFDs, incluyendo pero no limitado a, el Margen, Comisiones, Swaps, Tamaño del Lote, Margen Inicial, Margen Requerido, Margen Usado, niveles mínimos para colocar Stop Loss, Take Profit y Limited Orders, cargos de financiamiento, cargos de swap, otros cargos aplicables y comisiones de socios/terceros, según determine la Empresa de vez en cuando para cada tipo de CFD.

2.1.19. **Acción Corporativa:** Se refiere a eventos que afectan a los tenedores del activo subyacente, incluyendo el pago de dividendos (scrip o especiales), emisiones de derechos, ofertas abiertas, acciones bonificadas, capitalizaciones, adquisiciones, fusiones, escisiones, listados, descotización, suspensiones de cotización o cualquier evento análogo que afecte directamente a dichos titulares.

2.1.20. **Par de divisas:** Se refiere a la cotización de dos monedas diferentes en una transacción CFD, donde el valor de una moneda se cotiza contra la otra. Un Par de Monedas consiste en la Moneda Base y la Moneda de Cotización, mostrando cuánto de la Moneda de Cotización se necesita para comprar una unidad de la Moneda Base.

2.1.21. **Depósito:** Se refiere a la cantidad de dinero depositada por el Cliente con la Empresa, según lo solicite la Empresa, para todos los Productos Financieros, al momento de la reserva o en cualquier momento anterior a la Fecha de Valor. El Depósito es un pago parcial hacia el valor acordado de la Orden y no se considera fondos del cliente. Esto incluye montos depositados para Posiciones Abiertas existentes o anticipadas.

2.1.22. **Producto Financiero:** Se refiere a cualquier contrato de divisas o transacción de derivados OTC entre el Cliente y la Empresa, basada en el valor de un

activo subyacente (como un par de divisas, materia prima, metal precioso, acción o índice).

2.1.23. **Fuerza mayor:** Se refiere a eventos o causas fuera del control razonable de las partes, incluyendo pero no limitado a desastres naturales, guerra, sabotaje, disturbios civiles, emergencias nacionales, incendios, inundaciones, epidemias, huelgas, expropiaciones, acciones gubernamentales o daños al hardware o sistemas de la Empresa, siempre que dichos eventos no sean causados por el acto, omisión o negligencia del Cliente o de la Empresa.

2.1.24. **Margen Inicial:** Se refiere al margen requerido por la Empresa para abrir una posición en la negociación de CFDs.

2.1.25. **Ley:** Se refiere a cualquier ley, regulación, orden judicial, régimen de sanciones u otros requisitos legales locales o extranjeros aplicables a los que la Empresa esté sujeta.

2.1.26. **Llamada de Margen:** Se refiere a una notificación de la empresa al cliente, informándole que no tiene suficiente margen para realizar nuevos pedidos o mantener posiciones abiertas existentes.

2.1.27. **Ejecución en el mercado:** Se refiere a la ejecución de cualquier Orden del Cliente al precio de mercado actual en el momento en que se procesa la Orden.

2.1.28. **Requisito de Margen:** Se refiere a la cantidad de dinero y/o activos que el Cliente debe depositar o mantener con la Empresa para ingresar a una transacción y/o mantener una Posición Abierta en su Cuenta.

2.1.29. **Mercado:** Se refiere a cualquier entorno de negociación o instalación multilateral que cumpla con las reglas establecidas y opere dentro de horarios de negociación definidos. Esto incluye varios tipos de mercados, como los Mercados Regulados, donde los participantes participan en la compra y venta de instrumentos o activos financieros.

2.1.30. **Orden de Mercado:** Se refiere a una Orden para entrar al Mercado al mejor precio disponible actualmente ofrecido por la Empresa al momento de la ejecución.

2.1.31. **Aviso:** Se refiere a cualquier aviso que se requiera o permita otorgarse bajo este Acuerdo o para sus fines.

2.1.32. **Posición Abierta:** Se refiere a cualquier posición que no haya sido cerrada, incluyendo una Posición Larga o Posición Corta, que permanece como una transacción activa y no resuelta.

2.1.33. **Pedido:** Se refiere a un Producto Financiero registrado por la Empresa y el Cliente bajo los Términos del Contrato Comercial aplicables.

2.1.34. **Partes:** Se refiere a las dos entidades involucradas en este Acuerdo: La Empresa y el Cliente.

2.1.35. **Orden pendiente:** Se refiere a una orden realizada por el Cliente para comprar o vender un CFD en el futuro bajo condiciones específicas, lo que significa que la Orden del Cliente solo se ejecutará cuando el precio del activo alcance un nivel designado.

2.1.36. **Cita:** Se refiere a la información que muestra el precio actual de un Activo Subyacente específico, presentada tanto como precio de compra como de venta.

2.1.37. **Moneda de Cotización:** Se refiere a la segunda moneda de un par de divisas, que el Cliente puede comprar o vender a cambio de la Moneda Base.

2.1.38. **Quote Base:** Se refiere a la información de flujo de cotización almacenada en el Servidor de Trading para la negociación de CFD.

2.1.39. **Flujo de cotizaciones:** Se refiere al flujo continuo de cotizaciones para cada CFD mostrado en la plataforma de trading.

2.1.40. **Error de cotización:** Se refiere a errores en cotizaciones debido a problemas con el proveedor de liquidez, fallas de software, errores tipográficos u otros errores evidentes en las cotizaciones, incluyendo retrasos en las cotizaciones.

2.1.41. **Deslizamiento:** Se refiere a la diferencia entre el precio solicitado de una transacción y el precio real ejecutado. El deslizamiento puede ocurrir durante períodos de alta volatilidad de precios, el uso de órdenes de mercado o pendientes, o cuando se realizan órdenes grandes, potencialmente debido a un interés de mercado insuficiente, liquidez o volumen en el nivel de precio solicitado.

2.1.42. **Margen:** Se refiere a la diferencia entre el precio de venta y el precio de venta para un activo dado.

2.1.43. **Stop Out:** Se refiere al cierre automático y obligatorio de cualquiera o todas las Posiciones Abiertas del Cliente por parte de la Empresa cuando el Capital en la Cuenta del Cliente alcanza un nivel crítico predeterminado (el **Nivel de Stop Out**), según lo definido en los Términos de Negociación, para evitar que el saldo de la Cuenta del Cliente incurra en saldo negativo.

2.1.44. **Términos:** Se refiere a los Términos Estándar de Negocios que rigen la relación entre el Cliente y la Empresa, según puedan ser modificados de vez en cuando.

2.1.45. **Tercero:** Se refiere a cualquier entidad con la que la Empresa tenga un acuerdo, que permita al Cliente acceder a la plataforma de trading en línea de dicha entidad ("Plataforma en Línea de Terceros"), a través de la cual se proporcionan servicios adicionales al Cliente.

2.1.46. **Transacción:** Se refiere a cualquier Orden CFD que haya sido ejecutada en nombre del Cliente bajo este Acuerdo.

2.1.47. **Tamaño de la transacción:** Se refiere al resultado de multiplicar el tamaño del lote por el número de lotes en una operación CFD.

2.1.48. **Activo Subyacente:** Se refiere al activo sobre el que se basa un CFD, que puede incluir Pares de Divisas, Metales, Futuros, Materias Primas, Índices, Acciones, Criptomonedas o cualquier otro activo que determine la Empresa a su discreción de vez en cuando.

2.1.49. **Margen Utilizado:** Se refiere a la cantidad de dinero y/o activo que el Cliente está comprometido actualmente a mantener posiciones abiertas.

2.1.50. **Sitio web:** Se refiere al sitio web de la Empresa en www.aurra.markets, o a cualquier otro sitio web que la Empresa mantenga de vez en cuando, incluyendo sus Aplicaciones Móviles y Web y cualquier Software proporcionado por la Empresa, todos los cuales están regulados y proporcionados bajo los Términos de este Acuerdo.

2.1.51. **Aviso Escrito:** Se refiere a cualquier aviso o comunicación proporcionada a través de la Plataforma de Trading, correo interno, correo electrónico, transmisión por fax, correo postal, servicio de mensajería comercial, correo aéreo o a través del sitio web de la Empresa, incluyendo comunicaciones realizadas a través del Área Personal del Cliente.

2.2. En este Acuerdo, las palabras que se refieren al singular también se entenderán como el plural, y viceversa; las palabras que se refieren a lo masculino incluirán lo femenino, y viceversa; y los términos que se refieren a personas físicas también se aplicarán a corporaciones, sociedades, entidades no incorporadas y todos los demás organismos legales, y viceversa.

2.3. Los encabezados utilizados en este Acuerdo están destinados únicamente a facilitar la consulta y no afectarán la interpretación o aplicación de los términos aquí mencionados.

2.4. Cualquier referencia a una ley, reglamento o ley dentro de este Acuerdo incluirá aquella ley, reglamento o ley que pueda ser enmendada, modificada, complementada, consolidada o repromulgada de vez en cuando. Esto también aplica a cualquier guía, directivas, instrumentos legales, órdenes o cualquier

disposición legal relacionada que re-promulgue o modifique dicha ley, regulación o ley.

3. Aceptación del Cliente y Reconocimiento de Riesgo

3.1. La Empresa mantiene la discreción exclusiva sobre si acepta al Cliente como cliente. Por lo tanto, la Empresa se reserva el derecho de negar la apertura de una Cuenta de Cliente, rechazar fondos del Cliente o denegarle la capacidad de iniciar actividades de trading. Esta negativa permanecerá vigente hasta que el Cliente haya completado y entregado completamente el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta, junto con todos los documentos de identificación requeridos. Además, la solicitud del Cliente está sujeta a los procedimientos internos de verificación de la Empresa, que incluyen, pero no se limitan a, verificaciones contra el lavado de dinero (AML), verificación de conocimiento del cliente (KYC), evaluaciones de idoneidad y otras verificaciones necesarias de identidad y antecedentes según lo estipulen las regulaciones aplicables.

3.2. Además, la Empresa mantiene el derecho, durante toda la vigencia de la relación comercial con el Cliente, de solicitar cualquier documentación o información adicional que considere necesaria para el monitoreo continuo de las actividades del Cliente. Esto forma parte de las obligaciones de la Empresa bajo los estándares de cumplimiento regulatorio y para garantizar la seguridad e integridad de sus servicios.

3.3. La Empresa también se reserva el derecho de implementar procedimientos adicionales de debida diligencia para clientes que residan en ciertos países o regiones. Estas medidas pueden incluir, pero no se limitan a, procesos de verificación o selección reforzados que se consideren necesarios debido a los requisitos regulatorios específicos que rigen esas jurisdicciones.

3.4. Una vez que el Cliente acepta los términos y condiciones establecidos en el sitio web de la Empresa, que establecen las condiciones bajo las cuales la Empresa

ofrecerá sus servicios, y después de que el Cliente haya cumplido completamente con los requisitos de documentación de identificación de la Empresa y haya sido verificado, el Cliente podrá depositar fondos en cualquier cantidad y en cualquier moneda, según se defina y acepte la Empresa de vez en cuando, y comenzar a comerciar.

3.5. La Empresa se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de definir y modificar, en cualquier momento, la documentación de identificación requerida, así como los montos mínimos y máximos de depósito, y el periodo dentro del cual el Cliente debe cumplir completamente con los requisitos de documentación de la Empresa. Además, la Empresa puede imponer otras solicitudes ad hoc según se considere necesario. El Cliente será notificado de cualquier cambio o requisito mediante Aviso por Escrito.

3.6. En caso de que el Cliente no cumpla completamente con los requisitos de documentación de identificación dentro del plazo estipulado por la Empresa, la Empresa se reserva el derecho de devolver cualquier dinero depositado a su fuente original. La Empresa también puede imponer restricciones a la cuenta del Cliente, incluyendo, pero no limitándose a, limitar depósitos adicionales, terminar inmediatamente la relación comercial, cerrar la Cuenta del Cliente o tomar cualquier otra acción considerada necesaria para proteger los intereses y los estándares de cumplimiento de la Empresa.

3.7. El Cliente reconoce, entiende y comprende plenamente que participar en la negociación e inversión tanto en productos apalancados como no apalancados, como se detalla en la Política de Divulgación de Riesgos, conlleva riesgos significativos, incluyendo pero no limitado a los siguientes:

3.7.1. Este tipo de operaciones es inherentemente especulativo por naturaleza.

3.7.2. El riesgo potencial de pérdidas puede superar el Depósito de Margen inicial del Cliente.

3.8. El Cliente reconoce, entiende y acepta que:

3.8.1. Al ordenar a la Empresa ejecutar una Transacción, el Cliente asume la responsabilidad exclusiva y la responsabilidad por cualquier ganancia o pérdida derivada de fluctuaciones en el valor del activo o Instrumento Subyacente. La Empresa no será responsable de ninguna pérdida de ganancias o capital en tales casos.

3.8.2. A menos que se acuerde específicamente lo contrario, la Empresa no realizará monitoreo continuo de las Transacciones ejecutadas por el Cliente, ni individualmente ni manualmente. Por lo tanto, la Empresa no será responsable de ninguna Transacción que pueda evolucionar de manera diferente a las expectativas del Cliente.

3.9. El Cliente además reconoce que la información proporcionada en la Política de Divulgación de Riesgos sirve solo como un resumen general de los riesgos asociados con los productos y servicios de la Empresa. No cubre todos los riesgos posibles ni aborda de manera integral la naturaleza de cada riesgo vinculado al trading. La información proporcionada tiene la intención de ser una visión general de los tipos genéricos de riesgo involucrados, y el Cliente acepta hacer evaluaciones independientes de estos riesgos.

3.10. La Empresa no ofrece servicios de asesoría, incluyendo, pero no limitado a, asesoría fiscal, de inversión o legal. Solo proporciona consultas generales al cliente. La Empresa no será responsable de ningún resultado o decisión que surja de dichas consultas generales.

4. La Cuenta

4.1. Apertura de cuenta con Aurra

4.1.1. Para realizar transacciones con Aurra, primero debes tener una cuenta activa. No se pueden realizar órdenes hasta que se abra tu Cuenta y se reciban y acrediten los fondos compensados en la Cuenta. Se le permite solicitar más

de una Cuenta, y cualquier referencia a su "Cuenta" dentro de este Acuerdo incluye cualquier cuenta adicional que pueda tener.

4.1.2. Para iniciar el proceso de apertura de cuenta, se requiere que completes un Formulario de Solicitud. Aurra se reserva la exclusiva discreción de aceptar o rechazar tu solicitud. Si tu solicitud es aceptada, recibirás una notificación por correo electrónico. Aurra conserva el derecho de rechazar tu solicitud por cualquier motivo que considere apropiado a su discreción.

4.1.3. Solo los fondos verificados serán acreditados en tu Cuenta, que incluyen, pero no se limitan a, pagos por requisitos de Margen Inicial y de Variación.

4.1.4. La Empresa puede ofrecer varios tipos de cuentas, cada una con características, métodos de ejecución y requisitos distintos. Información detallada sobre estos tipos de cuentas se puede encontrar en el sitio web de la empresa.

4.1.5. La Empresa se reserva el derecho de bloquear temporalmente la Cuenta del Cliente sin previo aviso por cualquier razón válida, incluyendo pero no limitándose a las siguientes circunstancias:

4.1.5.1. A solicitud del cliente para una suspensión temporal de la cuenta;

4.1.5.2. Si la Empresa sospecha razonablemente que los Datos de Acceso del Cliente pueden haber sido comprometidos o accedidos por terceros no autorizados;

4.1.5.3. Si la Empresa tiene motivos razonables para sospechar actividad ilegal u operaciones sospechosas asociadas con la Cuenta del Cliente;

4.1.5.4. En caso de una situación de fuerza mayor, durante la duración del evento relevante mientras persista;

4.1.5.5. Si el cliente cometió un error al solicitar la transferencia de fondos a otra cuenta, lo que resultó en que los fondos fueran depositados en una cuenta de trading incorrecta.

4.1.6. El Cliente reconoce y garantiza que toda la información proporcionada a la Empresa es precisa y veraz, en todo momento, y se compromete a notificar prontamente a la Empresa cualquier cambio en esta información.

4.1.7. El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de todos los Datos de Seguridad relacionados con su Cuenta, que incluyen, pero no se limita a, su nombre de usuario, número de cuenta, ID de usuario y contraseña. Una vez establecidos estos Datos de Seguridad, la Empresa no tiene obligación de verificar la autoridad de ninguna persona que utilice esta información para acceder y operar la Cuenta del Cliente. Si el Cliente se entera o sospecha que algún Detalle de Seguridad ha sido comprometido, está obligado a contactar a la Empresa de inmediato.

5. Depósitos y retiros

5.1. La Empresa proporciona al Cliente acceso en línea para ver y rastrear información clave sobre la Cuenta del Cliente, incluyendo:

5.1.1. Órdenes dadas con Aurra;

5.1.2. Pagos realizados por el Cliente a la Empresa, o montos que el Cliente debe a la Empresa;

5.1.3. Pagos realizados por la Empresa al Cliente o montos que la Empresa debe al Cliente.

5.2. Los pagos a la Cuenta del Cliente pueden realizarse mediante los siguientes métodos:

5.2.1. por transferencia bancaria en línea;

5.2.2. con tarjeta de crédito;

5.2.3. por transferencia bancaria el mismo día; o

5.2.4. por transferencia telegráfica internacional.

5.3. La Empresa se reserva el derecho de modificar, eliminar o restringir los métodos de pago disponibles a su discreción.

5.4. El Cliente reconoce que todas las transacciones de depósito y retiro deben ejecutarse en el mismo tipo de método de pago y cuenta utilizado, lo que significa que el tipo de moneda o activo y cuenta utilizado para el depósito debe coincidir con el tipo utilizado para el retiro.

5.4.1. Los depósitos realizados en moneda fiduciaria deben retirarse en la misma moneda fiduciaria, y los depósitos hechos en criptomoneda deben retirarse en la misma criptomoneda.

5.4.2. Todos los retiros deben realizarse con la cuenta correspondiente utilizada durante el depósito, además del requisito estipulado en la cláusula 5.4.1.

5.5. Cualquier intento de retiro en un método de pago, cuenta o tipo de moneda diferente al depositado originalmente puede resultar en el rechazo o retraso de la solicitud de retiro. Es responsabilidad exclusiva del cliente asegurarse de que se utilice el método de pago correcto y el tipo de moneda tanto para las transacciones de depósito como para retiro.

5.6. El cliente debe asegurarse de que se depositen suficientes fondos compensados en su cuenta antes de realizar cualquier pedido. La Empresa especificará el monto requerido del depósito para cada Pedido, cuando corresponda.

5.7. La Empresa se reserva el derecho de imponer tarifas adicionales por sus servicios, las cuales serán comunicadas al Cliente mediante Aviso. Si el Cliente no está de acuerdo con estos cargos, puede rescindir el Acuerdo de inmediato, sin que los nuevos cargos se apliquen a ninguna Orden realizada antes de que se entregue el Aviso.

5.8. La Empresa no es responsable de ninguna comisión o cargo impuesto por bancos externos u otras entidades involucradas en el procesamiento de pagos relacionados con el uso de los servicios por parte del Cliente.

5.9. Todos los pagos bajo este Acuerdo deben realizarse en dólares estadounidenses o en otra moneda acordada por la Empresa.

5.10. Si la Empresa sospecha que un depósito proviene de una fuente distinta al Cliente, como un tercero o un método de financiamiento a nombre de otra persona, se reserva el derecho de:

5.10.1. Rechazar el depósito;

5.10.2. Devolver los fondos al origen del depósito;

5.10.3. Anular cualquier transacción;

5.10.4. Termina el acuerdo.

5.11. La Empresa puede solicitar documentación adicional al Cliente para verificar el origen de los fondos depositados. La Empresa tiene el derecho de rechazar cualquier depósito o retiro si no está satisfecha con la información proporcionada.

5.12. La Empresa tiene derecho a rechazar operaciones de depósito y retiro en caso de que el correo electrónico, número telefónico, identidad, dirección y/o otra información proporcionada y/o recopilada no esté completamente verificada por la Empresa o actualizada, y los requisitos de dicha verificación quedan a discreción exclusiva de la Empresa.

5.13. Si los fondos enviados por el Cliente no se depositan en la Cuenta del Cliente cuando se esperaba, el Cliente deberá notificar a la Empresa y solicitar a la Empresa que realice una investigación de la transacción sobre la transferencia. El Cliente acepta que cualquier cargo de la investigación será pagado por el Cliente y deducido de su Cuenta del Cliente o directamente al tercero que realice la investigación. El Cliente entiende y acepta que, para realizar la investigación, deberá proporcionar a la Empresa los documentos y certificados solicitados.

5.14. Al recibir una instrucción del Cliente para retirar fondos de la Cuenta del Cliente, la Empresa deberá procesar la solicitud de transacción sin demora indebida y,

cuando sea posible, no más tardar de tres (3) Días Hábiles, si se cumplen los siguientes requisitos:

5.14.1. Se incluye toda la información necesaria sobre retiro;

5.14.2. La cuenta que recibe los fondos pertenece al Cliente;

5.14.3. No existe un evento de Fuerza Mayor que prohíba a la Empresa realizar la retirada; y

5.14.4. El cliente ha cumplido con cualquier solicitud de Conoce a tu Cliente (KYC).

5.15. La Empresa no es responsable si el banco beneficiario/beneficiario no procesa correctamente un pago.

5.16. La Empresa solo iniciará un pago internacional el día en que los fondos se compensen antes de la fecha límite diaria. Cualquier fondo recibido después del corte será procesado al día siguiente.

5.17. Los retiros solo están permitidos a la cuenta propiedad del Cliente. La Empresa no permite retiros a terceros ni cuentas anónimas. La Empresa puede rechazar métodos específicos de retiro y sugerir alternativas.

5.18. La Empresa se reserva el derecho de rechazar una solicitud de retiro del Cliente que solicite un método específico de transferencia y tiene derecho a sugerir una alternativa.

5.19. Si se cierra la cuenta de un cliente, cualquier saldo restante será reembolsado proporcionalmente a las cuentas de las que el cliente depositó. En casos de actividad ilegal, la Empresa puede reembolsar el saldo según se considere apropiado y proporcionar datos relevantes a bancos, proveedores de servicios de pago y autoridades.

5.20. En caso de acción ilegal(es), la Empresa puede reembolsar el saldo restante según lo considere oportuno. Si ocurre una acción ilegal, todos los datos pueden ser proporcionados al banco y/o a la institución de crédito y/o proveedor de servicios de pago y/o similar, así como a agencias y/o autoridades policiales.

5.21. En caso de un cambio en el tipo de valor, los retiros pueden retrasarse hasta tres (3) días hábiles después del cambio.

5.22. Los clientes pueden solicitar la transferencia de fondos a otra cuenta de trading, siempre que la nueva cuenta soporte el método correspondiente de depósito/retiro. Las transferencias solo pueden ocurrir entre cuentas del mismo tipo, o entre diferentes tipos si el monto transferido excede el depósito mínimo requerido. La transferencia se ejecutará en la moneda de la cuenta de destino.

5.23. Si la Empresa transfiere fondos por error a la cuenta incorrecta, el monto solicitado será reembolsado al Cliente a expensas de la Empresa. Sin embargo, si el error ocurre debido a la solicitud del Cliente, no se emitirá reembolso.

5.24. La Empresa se reserva el derecho de rechazar o retrasar solicitudes de retiro si tiene motivos razonables para creer que el Cliente ha realizado Acciones Prohibidas en la Plataforma de Trading.

6. Dinero del Cliente

6.1. Al depositar fondos con la Empresa, el Cliente reconoce que dichos fondos están destinados exclusivamente a fines de negociación y a facilitar posibles Transacciones con la Empresa. Estos fondos se utilizarán para asegurar o cubrir las obligaciones actuales, futuras, actuales, contingentes o potenciales del Cliente con la Empresa. El Cliente se compromete a no depositar fondos que no estén destinados a operaciones o a cumplir con sus obligaciones presentes o previsibles con la Empresa.

6.2. La Empresa no será responsable de pagar al Cliente por las ganancias o intereses obtenidos sobre los fondos del Cliente, excepto por las ganancias generadas a través de transacciones comerciales en la(s) Cuenta(s) del Cliente(s) como parte de este Acuerdo. El Cliente renuncia a cualquier reclamo sobre dichos intereses o ganancias.

6.3. El Cliente reconoce y acepta que la Empresa no será responsable de ninguna pérdida de ganancias o capital derivada de condiciones del mercado.

6.4. La Empresa puede colocar fondos de los clientes en depósitos nocturnos y tiene derecho a retener cualquier interés generado por dichos depósitos.

6.5. Cualquier fondo recibido del Cliente se mantendrá en una cuenta de dinero dedicada al cliente, separada de los fondos propios de la Empresa, asegurando que estén segregados y protegidos.

6.6. Aunque los fondos del Cliente están separados de los fondos operativos de la Empresa, pueden agruparse en una sola cuenta mantenida por una institución financiera de terceros con licencia, en cumplimiento con las leyes y regulaciones pertinentes.

6.7. La Empresa puede colocar fondos del cliente con terceros como un corredor intermedio, banco, agente, agente de liquidación, contraparte OTC o proveedor de servicios de pago. Estos terceros pueden tener un interés de garantía, gravamen o derecho de compensación sobre el dinero del Cliente.

7. Productos y Servicios

7.1. El Cliente entiende y acepta que, incluso después de aceptar estos Términos, la Empresa tiene el derecho de elegir no proporcionar ninguno de los Servicios a su única discreción.

7.1.1. Hasta que la Empresa haya completado todos los procesos internos necesarios para establecer cuentas y haya obtenido las aprobaciones requeridas de las autoridades correspondientes.

7.1.2. Si el Cliente no cumple con alguna de las responsabilidades especificadas en el Acuerdo con la Empresa.

7.2. Siempre y cuando el Cliente haya cumplido con todas las obligaciones bajo el Acuerdo, la Empresa puede, a su discreción, ofrecer los siguientes Servicios al Cliente:

7.2.1. Recibir y procesar las Órdenes del Cliente en CFDs;

7.2.2. Ejecutar Órdenes de Cliente en CFDs relacionados con materias primas, valores, índices, divisas y tanto metales base como preciosos;

7.2.3. Proporcionar acceso a otros instrumentos que la Empresa pueda ofrecer ocasionalmente.

7.3. La Empresa se reserva el derecho de dejar de ofrecer cualquier Servicio o retirar productos de su oferta actual en cualquier momento. Si el Cliente tiene una Vacante en un Servicio que se está descontinuando o en que un producto sea retirado, la Empresa, cuando sea posible, notificará al Cliente por escrito con anticipación, proporcionando un aviso razonable sobre la terminación del Servicio o la retirada del producto.

7.4. Siempre que sea posible, la Empresa se esfuerza por dar al Cliente un aviso mínimo de diez (10) días hábiles para cerrar cualquier Vacante asociada con el Servicio o producto afectado

7.5. Sin embargo, si la Empresa determina razonablemente que es necesario o apropiado, se reserva el derecho de acortar el periodo de aviso o renunciar por completo.

7.6. Si se da un aviso, el Cliente debe cancelar cualquier Pedido y/o cerrar cualquier Vacante Abierta relacionada con los Servicios o productos afectados antes del tiempo especificado en el aviso. Si el cliente no lo hace, la empresa cancelará los pedidos y cerrará las vacantes en el momento y manera especificados, y no será responsable de terminar o detener el servicio.

7.7. La Empresa no proporcionará ningún consejo ni recomendación sobre la idoneidad para comprar, vender o manejar inversiones específicas o ejecutar Transacciones, incluyendo sus implicaciones fiscales o la estructura de cuentas

relacionadas, ni los derechos y responsabilidades vinculados a dichas inversiones o Transacciones.

7.8. El Cliente reconoce que cualquier aclaración proporcionada por la Empresa, su personal, agentes, directores o directivos respecto a los términos o características de desempeño de una Transacción no se considera asesoría sobre el valor de la inversión y no responsabiliza a la Empresa.

7.9. Si la Empresa ofrece sugerencias generales de trading, análisis independientes, análisis de mercado, orientación de divulgación para accionistas u otra información a clientes que reciben un servicio solo de ejecución:

7.9.1. Este es un aspecto complementario de la relación de la Empresa con el Cliente, proporcionado únicamente para ayudar al Cliente a tomar sus propias decisiones de inversión;

7.9.2. El Cliente reconoce que cuando la información es general y no está diseñada específicamente para él, no constituye asesoría personalizada ni recomendación;

7.9.3. La Empresa no hace afirmaciones, garantías ni garantías sobre la exactitud o exhaustividad de dicha información, ni sobre las implicaciones legales, fiscales o contables de ninguna Transacción;

7.9.4. Si la información se proporciona en un documento (en formato electrónico o de otro tipo) que incluye restricciones sobre las personas o grupos para los que está destinada o con los que se permite compartir, el Cliente acepta no distribuir la información en violación de dichas restricciones.

8. Plataforma de Trading y Portal de Clientes

8.1. Para acceder a la Plataforma de Trading y/o al Portal del Cliente, el Cliente debe solicitar un nombre de usuario y una contraseña a la Empresa. El cliente deberá

ingresar la contraseña siempre que desee usar la Plataforma de Trading y/o el Portal del Cliente.

8.2. El Cliente reconoce y acepta que, con respecto a la contraseña:

8.2.1. El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad y el uso adecuado de su Código de Verificación.

8.2.2. El Código de Verificación no debe compartirse con ninguna persona ni por ninguna razón sin la aprobación previa por escrito de la Empresa. La Empresa no es responsable si el Cliente revela o comparte el Código de Verificación con terceros sin informar a la Empresa.

8.2.3. La Empresa podrá actuar conforme a cualquier instrucción, Orden o comunicación ingresada usando el Código de Verificación de la Empresa, y el Cliente será responsable de cualquier Transacción o costo incurrido con base en dichas instrucciones.

8.2.4. El Cliente debe notificar inmediatamente a la Empresa si descubre que su Código de Verificación ha sido perdido, robado, compartido con un tercero o usado sin autorización. La Empresa no es responsable de ninguna transacción realizada por terceros debido a dicho uso no autorizado.

8.3. Si la Empresa sospecha que personas no autorizadas están usando el Código de Verificación del Cliente sin su consentimiento, la Empresa puede suspender el acceso del Cliente a la Plataforma de Trading y/o al Portal del Cliente sin previo aviso.

8.4. Si la Empresa determina que el Cliente ha compartido su Código de Verificación con otros en violación de la Cláusula 8.2, se reserva el derecho de terminar inmediatamente estos Términos.

8.5. La Plataforma de Negociación y/o el Portal del Cliente se proporcionan "tal cual", y la Empresa no ofrece ninguna garantía, ni expresa ni implícita, respecto a su comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular u otros atributos. La Empresa no garantiza la confiabilidad ni el rendimiento de la Plataforma de Trading

y/o del Portal del Cliente, incluyendo ningún contenido, documentación o hardware o software asociado. Problemas técnicos, como fallas, retrasos, fallas, degradación del software o daños al hardware, pueden ocurrir debido a deficiencias en hardware, software o enlaces de comunicación, lo que puede resultar en pérdida económica o de datos. Bajo ninguna circunstancia la Empresa, sus afiliados o empleados serán responsables por pérdidas (incluyendo ganancias o ingresos perdidos, directos o indirectos), costos o daños, incluyendo daños especiales, consecuentes o imprevistos, derivados del uso, acceso, instalación, mantenimiento, modificación, desactivación o intento de acceder a la Plataforma de Trading y/o al Portal del Cliente.

8.6. La Empresa no será responsable de posibles pérdidas derivadas o relacionadas con el uso, acceso, instalación, mantenimiento, modificación, desactivación o cualquier intento de acceder a la Plataforma de Trading o al Portal del Cliente, ni por acciones relacionadas.

9. Disponibilidad de negociación y disrupciones técnicas

9.1. El Cliente reconoce y acepta que el acceso a las plataformas de negociación de la Empresa, sistemas de ejecución de órdenes, feeds de precios y otros servicios electrónicos puede, de vez en cuando, verse interrumpido, retrasado, suspendido o no disponible debido a factores fuera del control razonable de la Empresa, incluyendo, pero no limitado a:

9.1.1. problemas de conectividad a Internet, latencia o fallas de transmisión;

9.1.2. Cortes de energía, fallas o fallas de hardware/software;

9.1.3. Fallas o interrupciones en servicios de terceros, proveedores de liquidez o proveedores de datos;

9.1.4. alta volatilidad del mercado, picos de volumen o desequilibrios en la libreta de órdenes;

9.1.5. sobrecarga de servidores, mantenimiento programado o intervenciones técnicas de emergencia; o

9.1.6. Cualquier evento que califique como Evento de Fuerza Mayor bajo este Acuerdo.

9.2. La Empresa deberá hacer esfuerzos comercialmente razonables para mantener la disponibilidad y confiabilidad de sus Sistemas de Trading. Sin embargo, el Cliente reconoce expresamente y acepta que la Empresa no garantiza acceso ininterrumpido, ejecución en tiempo real ni estabilidad absoluta del sistema.

9.3. Cuando sea razonablemente posible, la Empresa puede emitir avisos anticipados de mantenimiento planeado, tiempo de inactividad del sistema o interrupciones conocidas. Sin embargo, en casos de interrupciones inesperadas, condiciones de emergencia o eventos fuera del control de la Empresa, el Cliente acepta que puede no ser posible avisar con antelación. La Empresa no será responsable por cualquier falta de notificación ni por las consecuencias que surjan de dicha incumplimiento.

9.4. El Cliente además entiende y acepta que:

9.4.1. La Empresa no será responsable por ninguna pérdida directa, indirecta, consecuente o incidental, ganancia no realizada, oportunidad de negociación perdida o daños derivados de caídas de plataforma, rechazos de pedidos, retrasos en precios o anomalías en la ejecución, a menos que sea causado únicamente por negligencia grave probada o conducta inapropiada intencional de la Empresa.

9.4.2. Ninguna forma de compensación, reembolso o ajuste se considerará debida, prometida o implícita por operaciones afectadas por la indisponibilidad del sistema, a menos que la Empresa ofrezca explícitamente bajo su Compensación Discrecional según la Cláusula 15. Dicha compensación discrecional no constituye una admisión de responsabilidad.

9.5. En caso de una interrupción, la Empresa se reserva el derecho, a su entera discreción, de tomar cualquier acción que considere necesaria para preservar la integridad del mercado, la equidad del cliente y la gestión interna de riesgos, incluyendo pero no limitándose a:

9.5.1. Anular o ajustar transacciones claramente erróneas;

9.5.2. Revalorar o revertir las operaciones afectadas a un estado válido previo;

9.5.3. Suspender temporalmente el acceso a la negociación o restringir ciertos instrumentos

9.6. Al celebrar este Acuerdo, el Cliente asume expresamente todos los riesgos relacionados con el comercio electrónico y renuncia a cualquier reclamación contra la Empresa por pérdidas derivadas de indisponibilidad, retrasos o interrupciones del sistema, excepto lo que se dispone aquí.

10. Retrasos y errores de cotización

10.1. La Empresa deberá hacer esfuerzos razonables para procesar y ejecutar las órdenes de los Clientes de manera oportuna y precisa, de acuerdo con las operaciones estándar de sus sistemas de negociación. Sin embargo, el Cliente reconoce y acepta que las condiciones del mercado y los entornos técnicos pueden, de vez en cuando, afectar la precisión, rapidez o disponibilidad de las funciones y servicios de la plataforma.

10.2. La Empresa no representa, garantiza ni garantiza acceso ininterrumpido a cotizaciones de precios, ejecución de órdenes o desempeño de la plataforma. Sin limitaciones, el Cliente acepta que pueden ocurrir retrasos, discrepancias de precios u otras anomalías debido a factores fuera del control inmediato de la Empresa, incluyendo, pero no limitado a:

10.2.1. retrasos en Internet o comunicación, inestabilidad de conexión o latencia;

10.2.2. Fallas de hardware, software o infraestructura, ya sea del lado del cliente o de la empresa;

10.2.3. Ocurrencia de cotizaciones fuera del mercado, precios obsoletos o discrepancias en el alimento;

10.2.4. Interrupción o falla en proveedores de servicios externos, fuentes de liquidez o agregadores de datos;

10.2.5. Volatilidad inusual o extrema del mercado, movimientos rápidos de precios o eventos de suspensión de activos;

10.2.6. Circunstancias clasificadas como Eventos de Fuerza Mayor.

10.3. En caso de interrupciones, anomalías o irregularidades en los precios, la Empresa podrá, a su discreción y de acuerdo con sus procedimientos internos de riesgo y cumplimiento, tomar cualquier medida correctiva o protectora que considere necesaria. Estos pueden incluir, pero no se limitan a:

10.3.1. ajustando el precio de ejecución de las órdenes afectadas;

10.3.2. cancelar transacciones que ocurrieron basadas en datos claramente erróneos;

10.3.3. restringir o suspender los servicios de trading en instrumentos o cuentas afectadas de manera temporal.

10.4. El Cliente reconoce que la Empresa no será responsable por ninguna pérdida directa, indirecta, incidental o consecuencial, incluyendo pero no limitándose a, ganancias no realizadas, oportunidades perdidas o daños, derivados de retrasos, interrupciones o anomalías en la ejecución, sin importar su causa u origen.

11. Llamada de margen y Stop Out

11.1. La Empresa implementa un sistema automatizado mediante el cual se envía un recordatorio al cliente por medio electrónico en diferentes niveles de margen. La

empresa aplica un Appel de Margen del 50% y un Stop Out del 30% sobre todos los tipos de cuentas que se ofrezcan al cliente.

11.2. El Cliente deberá mantener un nivel suficiente de margen en la cuenta de trading en cualquier momento. La Empresa se reserva el derecho de liquidar todas las posiciones abiertas en caso de que el depósito realizado por el Cliente ya no sea suficiente para cubrir los niveles de margen predeterminados establecidos por la Empresa.

12. **Acciones Corporativas**

12.1. En caso de una Acción Corporativa, la Empresa decidirá sobre cualquier ajuste necesario a una Orden para abordar el impacto dilutivo o concentrativo del evento. Esto asegura que el valor económico de las Órdenes se mantenga como estaba antes del evento o refleja el impacto del evento en las Órdenes. Estos ajustes entrarán en vigor en una fecha razonablemente determinada por la Empresa.

12.2. La Empresa no procesará pagos de dividendos en los siguientes escenarios:

12.2.1. Para un Cliente que tenga una posición larga en un CFD de acciones que pasa a ser ex-dividendo, la Empresa acreditará a la cuenta del Cliente con un ajuste de efectivo que refleje el impacto del dividendo en las Órdenes. El monto del ajuste corresponderá al dividendo bruto sobre el número aplicable de CFDs de acciones a la fecha ex-dividendo.

12.2.2. Para un Cliente que tenga una posición corta en un CFD de acciones que se va ex-dividendo, la Empresa debitará el dividendo en efectivo declarado de la cuenta del Cliente. El ajuste será igual al dividendo bruto sobre el número relevante de CFDs de acciones en la fecha ex-dividendo.

12.3. Si el activo subyacente vinculado a una Posición Abierta está involucrado en un evento de fusión, la Empresa puede cerrar cualquiera o todas las Posiciones Abiertas afectadas en cualquier momento durante el evento. Sin embargo, la Empresa no cerrará dichas posiciones sin antes proporcionar un aviso razonable

de una fecha límite para que el Cliente cierre su posición. Si el puesto permanece abierto después de la fecha límite, la Empresa puede proceder a cerrarlo.

12.4. Para los Productos Financieros afectados por un Evento de Fusión, la Empresa puede ajustar el precio de apertura para considerar cualquier componente de efectivo de la oferta, revisar el tamaño para reflejar cambios en el activo subyacente, o cerrar las posiciones afectadas y abrir una nueva basada en el activo subyacente recién creado. Estos ajustes entrarán en vigor en una fecha que la Empresa considere razonable.

12.5. Si la Empresa concluye que ningún ajuste factible puede generar un resultado comercialmente razonable, se reserva el derecho de cerrar la Posición Abierta al Valor de Cierre en la fecha que determine razonablemente.

12.6. Cuando el Cliente tiene una posición larga en un CFD de acciones vinculado a una acción o valor estadounidense que va ex-dividendo, la Empresa debe, de acuerdo con las leyes fiscales de EE. UU., retener el 30% del ajuste en efectivo que representa el impacto del dividendo declarado. El monto retenido será enviado al proveedor de liquidez de la Empresa, quien lo reportará a las autoridades correspondientes de Estados Unidos. Los clientes pueden revisar los montos retenidos para fines fiscales de EE. UU. dentro de su cuenta.

13. Cargos y Créditos

13.1. El Cliente debe pagar a la Empresa todas las comisiones y cargos listados en los Términos Financieros, junto con cualquier tarifa adicional acordada por escrito, sin importar su inclusión en los Términos Financieros.

13.2. La Empresa puede actualizar periódicamente los Términos Financieros con aviso previo al Cliente. El Cliente es responsable de revisar estas actualizaciones regularmente y acepta cumplirlas.

13.3. Con respecto a las Cláusulas 10.1 y 10.2, la Empresa se reserva el derecho de exigir al Cliente que pague los siguientes gastos por separado, previa notificación:

13.3.1. Costos incurridos por la Empresa debido al incumplimiento del Cliente con sus obligaciones bajo estos Términos, incluyendo tarifas por emitir recordatorios o obtener asistencia legal.

13.3.2. Tarifas administrativas asociadas con depósitos de seguridad, así como cualquier costo relacionado con los compromisos, incluyendo pagos de primas de seguro si aplica.

13.4. Si la Empresa recibe o recupera cualquier comisión, honorario, costo u otro monto relacionado con las obligaciones del Cliente bajo estos Términos en una moneda diferente a la que se paga originalmente (ya sea por sentencia judicial o de otro tipo), el Cliente acepta indemnizar y proteger a la Empresa contra cualquier costo (incluyendo tarifas de conversión de moneda) o pérdidas incurridas debido a recibir el pago en una moneda diferente.

14. Conflicto de intereses

14.1. La Empresa está obligada a tomar medidas razonables para identificar y abordar los conflictos de interés que puedan surgir entre:

14.1.1. La Empresa y sus Clientes; y

14.1.2. Diferentes clientes durante la prestación de los servicios de la empresa.

14.2. La Empresa no está obligada a informar al Cliente si ella o sus entidades asociadas tienen un interés financiero u otro en una Transacción específica que involucre al Cliente. Sin embargo, la empresa tomará medidas razonables para asegurar que el cliente sea tratado de manera justa.

14.3. La Empresa no deberá divulgar al Cliente ni tomar en cuenta ningún hecho, asunto o hallazgo de que:

14.3.1. Debe permanecer confidencial para proteger a otra parte.

14.3.2. Es conocido por empleados o agentes que no trabajan directamente con el Cliente y que desconocen los detalles específicos.

15. **Responsabilidad y Indemnización**

15.1. El Cliente acepta indemnizar y eximir a la Empresa, sus afiliados, directivos, empleados y agentes de todas las reclamaciones, responsabilidades, costos, gastos y daños, incluyendo pero no limitado a:

15.1.1. Honorarios legales razonables; y

15.1.2. Honorarios y gastos derivados de litigios.

15.2. La indemnización del Cliente por obligaciones surgirá en relación con:

15.2.1. Negligencia o mala conducta intencionada por parte del Cliente.

15.2.2. Cualquier violación de las leyes o regulaciones aplicables por parte del Cliente.

15.2.3. Incumplimiento de cualquier disposición de este Acuerdo por parte del Cliente.

15.2.4. La ocurrencia de un Evento Predeterminado atribuible al Cliente.

15.3. El Cliente se compromete a reembolsar prontamente a la Empresa por todos los daños, costos y gastos, incluyendo honorarios legales razonables y gastos asociados, incurridos por la Empresa para hacer cumplir cualquier disposición de este Acuerdo. El pago de dichos costos y gastos se realizará sin demora previa notificación de la Empresa.

15.4. La Empresa no será responsable de ningún retraso, cargo o pérdida resultante de errores de pago o retrasos en los fondos que lleguen a la cuenta designada del Cliente. El Cliente acepta indemnizar y eximir a la Empresa de responsabilidad por cualquier pérdida o cargo incurrido por la Empresa debido a tales errores por parte del Cliente.

15.5. La Empresa no será responsable por ninguna pérdida directa, indirecta u consecuencial, incluyendo la pérdida de ganancias, incurrida por el Cliente debido a cualquier acto u omisión de un tercero.

15.6. Nada ensu Acuerdo limitará o excluirá cualquier responsabilidad que la Empresa pueda tener con el Cliente bajo los derechos legales del Cliente.

16. Compensación discrecional

16.1. El Cliente reconoce y acepta que cualquier forma de compensación de buena voluntad, reembolso, crédito o ajuste ofrecido por la Empresa en respuesta a interrupciones en el servicio, irregularidades en la ejecución, anomalías comerciales o quejas individuales deberá hacerse únicamente a la absoluta discreción de la Empresa.

16.2. Dicha compensación discrecional, ya sea otorgada total o parcialmente, no constituirá una admisión de culpa, responsabilidad u obligación por parte de la Empresa.

16.3. Todas las reclamaciones de compensación se evaluarán estrictamente caso por caso. La Empresa no estará obligada a ofrecer una compensación similar o idéntica a ningún otro cliente o cuenta, incluso en casos donde los problemas o circunstancias puedan parecer similares. Esto incluye, sin limitaciones, situaciones que involucran:

16.3.1. múltiples cuentas mantenidas por el mismo cliente,

16.3.2. Clientes que usan la misma dirección IP, dispositivo o infraestructura de trading,

16.3.3. Estrategias de trading, tipos de cuentas o tiempos de ejecución de operaciones similares,

16.3.4. compartir o coordinar la actividad de la cuenta entre diferentes perfiles,

16.3.5. o cualquier otra superposición técnica o conductual según lo identifique la Empresa.

16.4. El Cliente renuncia expresamente a cualquier expectativa o derecho a un trato o compensación uniforme basado en acciones tomadas por la Empresa en relación con otros Clientes o cuentas. La Empresa puede, sin limitaciones, considerar una

amplia gama de factores comerciales, técnicos, legales o relacionados con riesgos al decidir si la compensación es apropiada.

16.5. Al celebrar este Acuerdo, el Cliente acepta no confiar en la posibilidad o precedente de una compensación discrecional y además reconoce que ninguna declaración, omisión u conducta de la Empresa deberá interpretarse como la creación de una obligación vinculante de proporcionar dichos remedios en el futuro.

17. Terminación y suspensión

17.1. El Cliente puede rescindir este Acuerdo en cualquier momento proporcionando un aviso por escrito a la Empresa. Al terminar, la Empresa puede, sin previo aviso al Cliente, cerrar cualquiera o todas las Vacantes del Cliente. La Empresa no será responsable por ninguna pérdida de ganancias o capital resultante de dichas acciones.

17.2. Si la Empresa se entera o tiene razones para creer que ha ocurrido alguno de los siguientes:

17.2.1. si el Cliente ha proporcionado información falsa o engañosa a la Empresa;

17.2.2. si el cliente está involucrado o asistiendo con lavado de dinero o financiamiento del terrorismo;

17.2.3. si el Cliente está siendo investigado por autoridades o organismos reguladores;

17.2.4. si surgen condiciones comerciales anormales; y

17.2.5. si ocurre un Evento Predeterminado.

17.3. Si una suspensión o suspensión dura cinco (5) días hábiles, la Empresa se reserva el derecho de cerrar cualquiera o todas las Posiciones del Cliente a su discreción. En tales casos, la Empresa determinará, de buena fe, la fecha y el valor para cerrar la Posición.

17.4. Si el Acuerdo se rescinde, la Empresa devolverá cualquier fondo o inversión en la cuenta del Cliente; si aplica, se consideran cualquier comisión y derechos de compensación. Si alguna de las cuentas del Cliente tiene saldo negativo, la Empresa puede usar las demás cuentas del Cliente para cubrir ese saldo si se considera necesario para dicha acción. El cliente debe liquidar cualquier monto pendiente lo antes posible. Se emitirá una declaración final al cliente si es necesario.

18. Aviso y Comunicación

18.1. La Empresa tiene derecho a notificar, instruir o comunicarse con el Cliente por teléfono, correo electrónico o Plataforma de Trading. El Cliente acepta que la Empresa puede usar cualquiera de estos métodos de comunicación en cualquier momento.

18.2. La Empresa utilizará los datos de contacto (dirección, número telefónico o correo electrónico) proporcionados en la documentación de apertura de la cuenta del Cliente, o cualquier dato de contacto actualizado que el Cliente pueda proporcionar en el futuro.

18.3. El Cliente es responsable de leer puntualmente todos los avisos publicados en el sitio web de la Empresa y en la Plataforma de Trading.

18.4. El Cliente puede notificar a la Empresa por correo electrónico, que se considerará como avisos escritos válidos. El Cliente está obligado a usar la dirección de correo electrónico designada de la Empresa para dichas notificaciones, actualizada por la Empresa de vez en cuando de acuerdo con sus procedimientos de notificación.

18.5. Todas las comunicaciones entre el Cliente y la Empresa se realizarán en inglés. Aunque la Empresa o terceros pueden proporcionar traducciones de estos Términos, la versión original en inglés será la única versión legalmente vinculante.

18.6. En caso de cualquier discrepancia entre la versión en inglés y otras traducciones, la versión en inglés proporcionada por la Empresa tendrá prioridad.

18.7. La Empresa no será responsable por ningún retraso en que el Cliente reciba las comunicaciones una vez que hayan sido enviadas.

19. Confidencialidad y Protección de Datos

19.1. A lo largo de su relación con el Cliente, la Empresa puede recopilar diversas informaciones, incluyendo datos personales, del Cliente según sea necesario.

19.2. La Empresa se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información que posee sobre el Cliente, tanto durante como después de la relación del Cliente con la Empresa. Sin embargo, el Cliente reconoce y acepta que la Empresa, así como cualquiera de sus Empresas Asociadas, pueda:

19.2.1. Verificar la identidad y antecedentes del Cliente antes y durante el Acuerdo, de acuerdo con los requisitos de lavado de dinero y regulaciones, administrar y monitorear la Cuenta del Cliente, analizar su conducta, ofrecer Servicios y mejorar las operaciones, procedimientos, productos o Servicios de la Empresa durante todo el periodo del Acuerdo.

19.2.2. Evalúa la solvencia crediticia del Cliente, establece límites de crédito, determina tasas de interés, comisiones y otros cargos aplicables a la Cuenta del Cliente, y realiza análisis estadísticos y otras evaluaciones.

19.2.3. Analizar los datos personales del Cliente, incluyendo información de contacto, detalles de la solicitud y patrones de uso de los servicios prestados, para recomendar productos o Servicios relevantes que puedan interesar al Cliente.

19.2.4. Contactar al Cliente a través de diversos canales de comunicación (teléfono, incluyendo llamadas automáticas, correo, correo electrónico u otros mensajes electrónicos como SMS, video o mensajería por imagen) con actualizaciones, ofertas, noticias, eventos, seminarios e información relacionada con los servicios de la Empresa y sus Empresas Asociadas, así como con ofertas seleccionadas de socios.

19.2.5. Utilizar los datos personales del cliente para cumplir con sus obligaciones legales, incluyendo cooperar con reguladores y tribunales, y asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

19.3. La Empresa manejará la información personal del Cliente conforme a su política de privacidad, la cual está disponible para que el Cliente la pueda acceder en el Sitio Web.

20. Fuerza Mayor

20.1. En caso de un Evento de Fuerza Mayor, la Empresa hará esfuerzos razonables para reanudar el desempeño lo antes posible y podrá notificar al Cliente por escrito sobre la ocurrencia de dicho evento.

20.2. Un Evento de Fuerza Mayor incluye, pero no se limita a, lo siguiente:

20.2.1. Cualquier acto de autoridad gubernamental, guerras, hostilidades, actos de terrorismo, disturbios civiles, emergencias nacionales, sabotaje o cualquier otro evento global significativo, crisis económica o política, que, a discreción de la Empresa, le impidan mantener un mercado estable para los instrumentos financieros que ofrece;

20.2.2. Desastres naturales que incluyen terremotos, tsunamis, huracanes, inundaciones, incendios, epidemias o cualquier evento catastrófico que obstaculice la capacidad de la Empresa para prestar servicios;

20.2.3. Interrupciones laborales, incluyendo huelgas, disputas laborales o patronales, que interfieren con las operaciones de la Empresa;

20.2.4. Suspensión de operaciones de mercado, imposición de controles de precios o prohibiciones regulatorias que afecten la capacidad de operar en un mercado, o cualquier decisión regulatoria o autorreguladora que afecte las actividades de negociación;

20.2.5. Fallas o fallas en los sistemas electrónicos de la Empresa, redes de comunicación o cualquier ciberataque que impida a la Empresa cumplir con sus servicios;

20.2.6. Cualquier circunstancia o evento imprevisto fuera del control de la Empresa, que impida su capacidad para continuar ofreciendo servicios a pesar de los esfuerzos razonables para resolver la situación;

20.2.7. El incumplimiento de sus obligaciones por parte de terceros, como instituciones financieras, corredores, proveedores de liquidez u otros socios, puede afectar la capacidad de la Empresa para cumplir con sus responsabilidades.

20.3. Si la Empresa, en su juicio razonable, concluye que ha ocurrido un Evento de Fuerza Mayor (sin limitar ningún otro derecho que la Empresa pueda tener bajo el Acuerdo), la Empresa podrá, sin previo aviso, tomar cualquiera de las siguientes acciones, ya sea individualmente o en combinación:

20.3.1. Ajustar los requisitos de margen según se considere necesario;

20.3.2. Cerrar cualquier o todas las posiciones abiertas a precios que la Empresa considere razonables dadas las circunstancias;

20.3.3. Negarse a aceptar nuevas órdenes de los Clientes;

20.3.4. Suspender o modificar cualquier término de este Acuerdo si el Evento de Fuerza Mayor impide o complica el cumplimiento de dichos términos;

20.3.5. Aumentar los spreads y/o comisiones de trading;

20.3.6. Reducir el apalancamiento;

20.3.7. Desactivar temporalmente la Plataforma de Trading para mantenimiento o evitar daños adicionales;

20.3.8. Desactivar la cuenta del cliente;

20.3.9. Cancela cualquier puesto pendiente;

20.3.10. Niega cualquier solicitud de depósito;

20.3.11. Tomar cualquier otra acción que se considere necesaria o apropiada según las circunstancias, incluyendo la posición de la Empresa, la posición del Cliente y los intereses de otros clientes.

21. Abuso del mercado

21.1. El Cliente afirma y garantiza a la Empresa, tanto al momento de firmar estos Términos como cada vez que el Cliente ejecuta una transacción o proporciona cualquier instrucción adicional a la Empresa, que:

21.1.1. El Cliente confirma que no realizará, ni ha realizado, ninguna transacción que viole leyes o regulaciones relacionadas con el uso de información privilegiada, manipulación del mercado o cualquier forma de abuso o mala conducta del mercado. El Cliente se compromete a cumplir plenamente con todas las leyes y regulaciones relevantes.

21.1.2. El Cliente confirma que no hará, ni ha hecho, ninguna transacción con la Empresa que le dé, a él o a cualquiera que trabaje con él, suficiente influencia sobre el precio de un instrumento como para requerir la divulgación oficial de su interés.

21.2. El Cliente entiende que es incorrecto negociar un instrumento únicamente para manipular los precios de la Empresa y acepta no participar en tales acciones.

21.3. La Empresa tiene el derecho, y en ciertos casos la obligación, de reportar detalles de cualquier transacción o instrucción a las autoridades regulatorias correspondientes. El Cliente también puede estar obligado a proporcionar las divulgaciones necesarias y acepta cumplir con dichos requisitos.

22. Prácticas comerciales prohibidas

22.1. El cliente representa, garantiza y se compromete ante la Empresa a que no deberá, ni directa ni indirectamente, participar en ninguna de las siguientes actividades relacionadas con el uso de la Plataforma de Trading de la Empresa, proveedores de servicios de pago o cualquier otro servicio ofrecido por la Empresa:

22.1.1. usar la Plataforma de Trading o cualquier servicio relacionado para fines ilegales, fraudulentos, abusivos o prohibidos;

22.1.2. interferir negligente o maliciosamente con, interrumpir, sobrecargar o de otra manera perjudicar la operación o funcionalidad de la Plataforma de Trading o los servicios de los proveedores de servicios de pago de la Empresa u otros proveedores de servicios externos;

22.1.3. usar, desplegar o intentar utilizar cualquier software, programa, algoritmo o aplicación que no sea proporcionado o autorizado por la Empresa, incluyendo pero no limitado a:

22.1.3.1. manipular o aprovechar injustamente la Plataforma de Trading o los servicios de los proveedores de servicios de pago de la Empresa u otros proveedores de servicios externos; o

22.1.3.2. participando en cualquier forma de práctica de arbitraje (incluyendo, sin limitaciones, abuso de latencia, manipulación de precios o manipulación de tiempo) diseñada para explotar la manera en que la Empresa construye, provee o transmite sus precios de oferta o oferta;

22.1.4. adoptar cualquier estrategia de trading destinada a explotar errores en los precios, realizar transacciones a precios fuera del mercado o aprovechar de otra manera retrasos en internet, problemas de latencia o ineficiencias técnicas;

22.1.5. realizar o participar en cualquier carry trade malicioso, carry trade ejecutado de mala fe, o estrategia de trading similar destinada a aprovechar indebidamente las diferencias de tasas de interés en monedas extranjeras;

22.1.6. ejecutar o participar en cualquier Transacción, ya sea por separado o en conjunto con otros:

22.1.6.1. que crea o resulta en un interés declarable en la empresa relevante bajo las regulaciones de intercambio aplicables; o

22.1.6.2. que se relaciona con cualquier colocación, emisión, distribución, oferta, adquisición, fusión u otro evento análogo, o cualquier otra actividad relacionada con finanzas corporativas en la que el Cliente esté involucrado o tenga un interés;

22.1.6.3. descompilar, decodificar, hacer ingeniería inversa o desensamblar cualquier software, algoritmo o aplicación de la Empresa;

22.1.6.4. comprometerse o intentar cometer, a la única y razonable discreción de la Empresa, cualquier acto con el propósito de obtener ganancias indebidas, incluyendo pero no limitándose a explotar fallas o vacíos legales en los sistemas de negociación o corretaje de la Empresa, eventos, promociones u otros beneficios; aprovechando condiciones de trading ofrecidas por corredores como apalancamiento, bonos o incentivos; aprovechando condiciones de liquidez en el mercado OTC o correlaciones entre el mercado OTC y mercados relacionados; aprovechando periodos de inactividad del mercado; operaciones de cobertura con otros corredores; o incurrir en cualquier otra conducta contraria al principio de equidad en el mercado.

22.1.7. violar cualquiera de las políticas internas de gestión de riesgos de la Empresa; o

22.1.8. abrir o cerrar cualquier transacción o posición que contravenga cualquier legislación primaria o secundaria, o cualquier ley o regulación relacionada con operaciones privilegiadas, manipulación del mercado, abuso del mercado, transacciones con partes relacionadas u otras formas de distorsión del mercado.

22.2. La Empresa se reserva el derecho, a su entera discreción, de tomar cualquier acción que considere necesaria en caso de incumplimiento de esta Cláusula, incluyendo, sin limitación:

22.2.1. suspender, restringir o terminar el acceso del Cliente a la Plataforma de Trading conforme a la Cláusula 16;

22.2.2. cancelar, revertir o enmendar cualquier Transacción afectada;

22.2.3. recuperar cualquier ganancia, reembolso, comisión o beneficio obtenido indebidamente; y

22.2.4. reportar al Cliente y la conducta relevante a cualquier autoridad regulatoria, gubernamental o de aplicación de la ley.

23. Ley Vigente y Regulaciones Aplicables

23.1. Este Acuerdo será regido y interpretado de acuerdo con las leyes de Santa Lucía. Los servicios prestados bajo este Acuerdo están sujetos a las reglas, directivas y requisitos reglamentarios aplicablesde Santa Lucía. Ambas partes acuerdan irrevocablemente someterse a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Santa Lucía para cualquier disputa, reclamación o asunto que surja de o en relación con este Acuerdo.

24. Miscelánea

24.1. La Empresa se reserva el derecho de transferir o ceder sus derechos, beneficios y obligaciones bajo estos Términos en cualquier momento, siempre y cuando entregue al Cliente al menos diez (10) días hábiles de aviso por escrito. Dicha transferencia o cesión solo tendrá efecto si el cesionario acepta por escrito cumplir y cumplir con las obligaciones establecidas en estos Términos. El Cliente no tiene

permitido transferir ni ceder ninguno de sus derechos u obligaciones bajo estos Términos.

24.2. Los derechos y obligaciones de la Empresa bajo estos Términos son exclusivos del Cliente y no pueden ser transferidos ni cedidos por el Cliente sin obtener la aprobación previa por escrito de la Empresa.

24.3. La Empresa puede divulgar información sobre las Transacciones del Cliente, lo que podría incluir revelar la identidad del Cliente. Además, la Empresa puede responder a solicitudes de información de autoridades regulatorias o gubernamentales relevantes. El Cliente acepta que dichas divulgaciones no violan las obligaciones de confidencialidad de la Empresa bajo estos Términos.

24.4. El Cliente reconoce que la Empresa no puede operar en días festivos importantes, durante los cuales sus Servicios pueden estar parcial o totalmente indisponibles. Es responsabilidad del Cliente mantenerse informado sobre el horario comercial estándar y el calendario de cierre de la Empresa para minimizar posibles interrupciones o molestias en sus actividades de negociación.

24.5. Los registros de la Empresa, a menos que se demuestre que son inexactos, servirán como evidencia de las transacciones e interacciones del Cliente con la Empresa relacionadas con sus servicios. El Cliente se compromete a no impugnar la admisión de estos registros en procedimientos legales, aunque no sean originales, en forma escrita o generados por computadora. Aunque la Empresa puede, a su sola discreción, proporcionar estos registros al Cliente bajo solicitud, el Cliente reconoce que no debe depender de la Empresa para cumplir con sus obligaciones de registro.

24.6. Si alguna acción o procedimiento es iniciado por o en contra de la Empresa en relación con estos Términos o debido a cualquier acto u omisión de la Empresa, el Cliente acepta cooperar plenamente con la Empresa en la defensa o emprendimiento de dicha acción o procedimiento.

25. **Cambios**

25.1. Todas las cláusulas dentro de esta política están sujetas a actualizaciones periódicas y se considera que el Cliente reconoce cualquier modificación a esta política después de que la copia actualizada esté disponible al público en cualquier medio.

25.2. Si surge inconsistencia entre diferentes versiones lingüísticas de toda política, términos y condiciones o acuerdos, la versión en inglés prevalecerá y prevalecerá.

26. **Consultas**

26.1. Para consultas relacionadas con este documento, el Cliente puede contactar a la Empresa enviando un correo electrónico al soporte al cliente dedicado a support@aurra.markets.