

Reglas de Emisión y Uso de la Tarjeta de Pago Paysera

1. Conceptos básicos

- 1.1. **Cajero Automático** – un dispositivo electrónico-mecánico para el suministro de información sobre la Cuenta y para retirar fondos de la Cuenta.
- 1.2. **Acuerdo General** – Acuerdo general de servicio de pago, aplicado al Cliente.
- 1.3. **Funcionalidad de pago sin contacto** – autorización (confirmación) de una operación de pago sosteniendo una tarjeta en un lector de tarjetas.
- 1.4. **Número CVV2** – un número de confirmación de la tarjeta; los últimos tres números en el campo de firma en el reverso de la Tarjeta.
- 1.5. **Emisor** – el emisor de la tarjeta Contis Financial Services LTD registrado en Navigation House, Belmont Wharf, Skipton, North Yorkshire, BD23 1RL, Inglaterra, código de persona jurídica 06085862, autorizado por la Oficina de Administración Financiera para emitir dinero electrónico (número de registro 900025) (<http://www.contisgroup.com>).
- 1.6. **Tarjeta** – un instrumento de pago utilizado para administrar los fondos del Cliente retenido en la Cuenta.
- 1.7. **Titular de la tarjeta** – una persona física, cuyos datos están impresos en la tarjeta y que el Cliente concede el derecho de usar la tarjeta para realizar operaciones de pago, retirar efectivo, pagar bienes/servicios en puntos de venta o a través de Internet y otros medios. El titular de la tarjeta y el cliente pueden ser la misma persona o dos personas diferentes.
- 1.8. **Operación de pago** – pago de bienes/servicios en Puntos de venta o en Internet, o retiro de fondos.
- 1.9. **Puntos de venta** – una ubicación física donde el comerciante o proveedor de servicios acepta pagos por bienes y/o servicios por parte de la Tarjeta.
- 1.10. **Cuenta Paysera** – una cuenta de dinero electrónico del Cliente vinculada con la Tarjeta, accesible y administrada a través de una Cuenta del Cliente en el Sistema.
- 1.11. **Herramientas de identificación** – datos del titular impreso en la tarjeta, número de tarjeta, número CVV2, período de validez de la tarjeta y código PIN.
- 1.12. **VISA** – la asociación internacional de tarjetas de pago que administra el sistema de dinero electrónico que procesa y gestiona la información sobre las operaciones de pago de la Tarjeta.

Otros términos utilizados en la emisión y el uso de las tarjetas de pago de Reglas de Paysera se definen como se describe en el Acuerdo general.

2. Disposiciones generales

2.1. El emisor y el propietario de la Tarjeta es el Emisor, mientras que la Institución es el distribuidor de la Tarjeta que proporciona acceso electrónico a la Cuenta. La Cuenta se abre y los fondos en la Cuenta se mantienen en la institución del Emisor.

2.2. La Tarjeta se emite al Cliente (Titular de la Tarjeta), quien:

2.2.1. ha alcanzado la edad de 16 años (un titular de una Tarjeta adicional debe alcanzar la edad de 13);

2.2.2. posee una cuenta de Paysera;

2.2.3. ha confirmado su identidad.

2.3. Todas las disposiciones del Acuerdo general, el Suplemento "Instrumentos de pago" y el presente Suplemento se aplican al Titular de la tarjeta.

2.4. El Cliente deberá pagar tarifas por el mantenimiento de la Tarjeta, operaciones de pago y otras operaciones establecidas por la Institución para la emisión de la Tarjeta. Las tasas están indicadas en aquí. El cliente confirma que se ha familiarizado con las tasas de los servicios de la tarjeta. Al confirmar el presente Suplemento, el Cliente otorga un consentimiento irreversible para deducir automáticamente las tarifas de sus cuentas accesibles a través del Sistema Paysera.

2.5. El presente Suplemento entra en vigor desde el momento de solicitar la Tarjeta.

3. Emisión y Activación de Tarjeta

3.1. Para solicitar la (s) Tarjeta (s), el Cliente deberá presentar una solicitud a través de su Cuenta en el Sistema de acuerdo con las reglas establecidas. En ciertos casos, la solicitud también puede enviarse por otros medios de comunicación remota.

3.2. Al hacer el pedido de la (s) Tarjeta (s), el Cliente tendrá una cantidad suficiente de fondos en su Cuenta de Paysera para pagar la emisión de la Tarjeta, la entrega y las cuotas de mantenimiento de un mes. Si la cantidad de fondos en la cuenta de Paysera del cliente es insuficiente, el cliente no podrá solicitar la (s) tarjeta (s).

3.3. La Tarjeta se entregará al Cliente por correo a la dirección indicada dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la orden. Si el Cliente no recibe la Tarjeta en un mes calendario, el Cliente lo informará a la Institución. Si se determina que el Cliente no ha recibido la Tarjeta debido a un error del Cliente, la Tarjeta enviada al Cliente se bloquea permanentemente y se genera y envía una Tarjeta nueva al Cliente de forma gratuita. Si el cliente no recibe la segunda tarjeta también, podrá recibir una nueva tarjeta en la oficina de Paysera.

3.4. Cada Tarjeta emitida para el Cliente no está activada, es decir, el Titular de la Tarjeta (Cliente) no puede usar la Tarjeta para retirar efectivo en cajeros automáticos o pagar en puntos de venta/en Internet hasta que el Cliente active la Tarjeta. La Tarjeta debe activarse en la Cuenta del Cliente según los procedimientos establecidos en el Sistema. Después de activar la Tarjeta, el Titular de la Tarjeta (Cliente) recibe un código PIN, con el cual el Titular de la Tarjeta (Cliente) puede retirar efectivo en cajeros automáticos y pagar bienes/servicios en cualquier momento en los puntos de venta etiquetados con el logotipo de VISA. Si la Tarjeta tiene instalada una funcionalidad de pago sin contacto, el Titular de la Tarjeta puede ejecutar transacciones de pago, que no excedan el importe de la transacción especificada en el lector de tarjetas, sin ingresar un código PIN.

3.5. Las tarifas de emisión y envío de la tarjeta se deducen automáticamente de la Tarjeta tras el pedido, y se deduce una cuota mensual de mantenimiento de la Tarjeta en el momento de la activación de la Tarjeta.

3.6. Al emitir la Tarjeta, se abre automáticamente una Cuenta de Paysera para el Cliente, que está destinada únicamente a la ejecución de operaciones de pago relacionadas con la Tarjeta. La cuenta Paysera se administra bajo las condiciones del acuerdo general.

3.7. El Cliente puede solicitar Tarjetas adicionales que se vincularán a la misma Cuenta de Paysera. Para todas las Tarjetas vinculadas a la misma Cuenta Paysera, se aplican los límites establecidos en el Sistema.

3.8. Al completar la solicitud en el Sistema para emitir una (s) Tarjeta (s) adicional (es), el Cliente acepta que otras personas, que serán titulares de tarjetas, usen la Cuenta de Paysera. El Cliente se compromete a garantizar que el Titular de la Tarjeta utilice la Tarjeta de conformidad con las disposiciones del Acuerdo general, el Suplemento "Instrumentos de pago" y el presente Suplemento.

3.9. Al vencimiento de la validez de la (s) Tarjeta (s), se emiten nuevas Tarjetas automáticamente (si dentro de los 90 días anteriores a la fecha de vencimiento de la Tarjeta se realizaron las operaciones de pago con la Tarjeta y/o la Cuenta Paysera del Cliente) enviándolo a la dirección indicada por el Cliente en el Sistema. Si el Cliente no desea recibir una (s) nueva (s) Tarjeta (s) o quiere que se entregue (n) en otra dirección, debe indicarla en la Cuenta a más tardar 30 días antes de la fecha de vencimiento de la (s) Tarjeta (s). bajo las instrucciones provistas en el Sistema.

3.10. Para la emisión y entrega de una nueva (s) Tarjeta (s) se aplican las tarifas estándar, que se deducen automáticamente de las cuentas de Paysera del Cliente en el Sistema según el procedimiento establecido en el presente Suplemento. Una nueva (s) Tarjeta (s) no se produce ni se entrega hasta que se paguen todas las tasas relacionadas.

3.11. En caso de que el Cliente no active la Tarjeta dentro de los 90 (noventa) días desde la emisión de la Tarjeta y la entrega por correo a la dirección indicada por el Cliente, la Tarjeta será bloqueada. Si el Cliente no desbloquee la Tarjeta dentro de los 60 (sesenta) días desde la emisión de la Tarjeta y la entrega por correo postal, se bloqueará permanentemente. En caso de que el Cliente aún desee utilizar la Tarjeta, deberá presentar una solicitud en su Cuenta para emitir la Tarjeta una vez más y, en consecuencia, pagar todas las tasas establecidas por la Institución.

3.12. Una vez recibida la Tarjeta por correo postal, el Titular de la Tarjeta (Cliente) deberá:

3.12.1. asegurarse de que el nombre y apellidos del titular de la tarjeta sean correctos y firme en el campo de firma en la parte posterior de la tarjeta;

3.12.2. cortar la vieja tarjeta con tijeras en varias piezas;

3.12.3. en caso de que el sobre esté dañado o surjan sospechas de que la Tarjeta pudo haber sido extraída del sobre, el Cliente no deberá activar la Tarjeta recibida por correo, informar a la Institución (en 24 horas) y devolver el sobre con la Tarjeta a la Institución.

3.13. Para rechazar la Tarjeta, el Cliente se pondrá en contacto con la Institución y completará una solicitud. Se pueden aplicar cargos adicionales por el rechazo de la Tarjeta.

4. Uso de la tarjeta

4.1. La Tarjeta solo debe ser utilizada por la persona, cuyo nombre y apellidos están inscritos en la Tarjeta y quien ha firmado en la Tarjeta.

4.2. El titular de la tarjeta puede usar la tarjeta:

4.2.1. estar en conformidad con productos/servicios en los puntos de venta etiquetados con el logotipo de VISA;

4.2.2. estar en conformidad con bienes/servicios en Internet;

4.2.3. para retirar fondos de cajeros automáticos etiquetados con el logotipo de VISA;

4.2.4. pagar bienes/servicios utilizando la funcionalidad de pago sin contacto en lugares especiales, marcados con un signo de pago sin contacto, hasta una cantidad que no exceda el importe de la transacción establecida para un lector de tarjetas en particular. Los límites para las transacciones que utilizan la funcionalidad de pago sin contacto pueden variar según el país donde se realice el pago.

4.3. La moneda de la cuenta es euro. Cuando el Cliente agrega fondos a la Cuenta en una moneda que no es la moneda de la Cuenta de la Tarjeta, la moneda se convierte automáticamente de acuerdo con el tipo de cambio de la Institución válido en ese momento, que se actualiza constantemente y se publica aquí. Cuando el Cliente paga por bienes/servicios por la Tarjeta en los puntos de venta o retira fondos en una moneda distinta a la moneda de la Cuenta de la Tarjeta, las tarifas establecidas por la Institución se aplican para la operación de pago y cambio de divisas.

4.4. Los límites estándar establecidos por el Plan para el Cliente Paysera se aplican a la Tarjeta del Cliente; sin embargo, una operación de pago con la Tarjeta no puede superar los 10 000 EUR. Si la operación de pago del titular de la tarjeta, incluidas las tasas por dicha operación, excede los límites, la operación de pago no se ejecutará.

4.5. Al usar la Tarjeta para pagar en Puntos de venta o retirar efectivo en cajeros automáticos, el Titular de la Tarjeta confirma la corrección de las operaciones realizadas con un código PIN o al firmar el recibo en el punto de venta. Dicha operación de pago se considera debidamente autorizada. Bajo la demanda de la persona que da servicio a la Tarjeta, el Titular de la Tarjeta debe proporcionar el documento de identidad personal solicitado. Al utilizar la funcionalidad de pago

sin contacto dentro de los límites establecidos para tales operaciones, la liquidación y autorización de la transacción de pago puede ejecutarse en el punto de venta manteniendo una tarjeta en un lector de tarjetas en lugar de validar la transacción con un código PIN o una firma.

4.6. Al pagar por bienes/servicios en Internet, el titular de la tarjeta envía los instrumentos de identificación solicitados al comerciante/proveedor de servicios. Tal operación de pago se considera debidamente autorizada.

4.7. Cuando se ejecuta la transacción que utiliza la Tarjeta, el importe de la operación de pago se reserva en la Cuenta Paysera del Cliente bajo las reglas de la asociación VISA, incluidas las tasas de la operación. Los fondos de la cuenta se deducen al recibir un mensaje del comerciante/proveedor de servicios sobre el pago completo.

4.8. Las operaciones de pago no pueden ejecutarse en caso de que se detengan los fondos en la cuenta de Paysera o el derecho a administrar los fondos se limita de otra manera; si la Tarjeta está bloqueada; si la cantidad de fondos en la cuenta de Paysera es insuficiente para realizar la operación de pago (incluidas las tasas de la operación); si se exceden los límites de la Tarjeta; si la Tarjeta ha expirado. Es posible que las operaciones de pago no se ejecuten también si los instrumentos de identificación se indican incorrectamente o si se sospecha que el pedido de la operación de pago no ha sido enviado por el titular de la tarjeta.

4.9. En caso de que el Cliente no pague las tasas por los servicios de la Tarjeta de manera oportuna, las operaciones de pago no podrán ejecutarse y la Cuenta de Paysera del Cliente se utilizará en primer lugar para satisfacer los requisitos de la Institución según el presente Suplemento.

4.10. El Cliente puede ver las operaciones de pago de la Tarjeta en su Cuenta al generar un Extracto de cuenta. El Titular de la Tarjeta almacenará datos que confirmen el rendimiento de las operaciones de la Tarjeta hasta que las operaciones de pago se registren en el Estado de cuenta.

4.11. El cliente puede verificar el saldo en la cuenta de la tarjeta:

4.11.1. en la Cuenta del Cliente (sin cargo);

4.11.2. en los cajeros automáticos con el logotipo de VISA (servicio de pago);

4.11.3. de otras maneras indicadas en el Sistema.

La Institución enfatiza que si se verifica el saldo de la cuenta Paysera en ATM, debido a las capacidades técnicas de la Tarjeta y los límites aplicados para una operación de pago, el Cliente puede ver el saldo hasta 10 000 EUR, aunque el saldo real de la Cuenta de la Tarjeta puede ser más grande.

4.12. Los medios y tasas de la reposición de cuentas de Paysera se proporcionan en el Sistema.

4.13. Está prohibido usar la Tarjeta para realizar operaciones ilegales, incluida la compra de bienes o servicios prohibidos o limitados por la ley u otros actos legales.

4.14. La Institución/Emisor tiene el derecho de suspender temporalmente el uso de la Tarjeta debido a razones importantes (trabajos de mantenimiento o desarrollo, cambio de software, etc.).

4.15. Si la Institución recibe instrucciones de los oficiales de justicia y/u otras instituciones u oficiales que tienen derecho a arrestar o dar instrucciones de deducir obligatoriamente fondos monetarios del Cliente o cancelar el pago de fondos monetarios de la cuenta del Cliente, la Institución tiene derecho a transferir los fondos de la Cuenta de la Tarjeta del Cliente a la Cuenta Paysera del Cliente sin un aviso separado y, en consecuencia, ejecutar las instrucciones de las personas y/o instituciones autorizadas.

5. Bloqueo de la tarjeta

5.1. Si en caso de pérdida de una Tarjeta, el Titular de la Tarjeta (Cliente) asume que las herramientas de Identificación pueden haber sido conocidas por terceros o las operaciones ilegales realizadas en su Cuenta de Paysera, el Titular de la Tarjeta (Cliente) informará inmediatamente a la Institución oralmente (llamando al número de teléfono +442080996963) ; o por escrito (por correo electrónico a support@paysera.com). Después de dicha notificación, la Tarjeta será bloqueada. El Cliente también puede bloquear la Tarjeta en su Cuenta. Bloqueando la Tarjeta, la Institución puede solicitar completar documentos adicionales en la Cuenta y enviar datos adicionales. Está prohibido usar la Tarjeta bloqueada. Si el Titular de la Tarjeta (Cliente) asume que la Tarjeta ha sido robada, las herramientas de Identificación han sido conocidas por terceras personas y/o se pueden realizar operaciones ilegales en la Cuenta, él deberá informar a las instituciones competentes de la misma.

5.2. Si el Cliente tiene varias Tarjetas y pierde una de ellas o asume que las herramientas de Identificación de una de las Tarjetas han sido conocidas por terceras personas o solo una de las Tarjetas se usa para realizar operaciones ilegales, solo esta tarjeta está bloqueada, mientras que otras Tarjetas pueden ser utilizado por el cliente como de costumbre.

5.3. El Cliente deberá confirmar las circunstancias, la hora y el lugar de la pérdida de la Tarjeta o sus herramientas de Identificación a la Institución por escrito a más tardar dentro de los 14 (catorce) días calendario posteriores a la notificación oral descrita en la cláusula 5.1. ha sido proporcionado. Si el Titular de la Tarjeta no cumple con esta obligación por escrito dentro del período de tiempo establecido, se considera que el Titular ha perdido la Tarjeta o que los instrumentos de Identificación han sido conocidos por terceras personas debido a una gran negligencia del Titular de la Tarjeta.

5.4. En caso de que el Cliente asuma que la Tarjeta ha sido robada, sus herramientas de Identificación han sido conocidas por terceras personas y/o se pueden realizar operaciones ilegales en la Cuenta, pero el Cliente no informa a las instituciones competentes de la misma, se considera que el Cliente perdió la Tarjeta o las herramientas de Identificación han sido conocidas por terceras personas debido a negligencia grave del Cliente.

5.5. El titular de la tarjeta se compromete a proporcionar a la institución toda la información necesaria para investigar los casos de pérdida, robo o falsificación de la tarjeta o sus herramientas de identificación.

5.6. En caso de que el titular de la tarjeta que utilice la tarjeta en los puntos de venta o en cajero automático, ingrese incorrectamente el código PIN 3 veces seguidas, la tarjeta se bloqueará permanentemente.

5.7. La Institución tiene el derecho de bloquear la Cuenta (suspender total o parcialmente las operaciones de pago en la Cuenta) y/o la Tarjeta (prohíbe total o parcialmente su uso), rescindir el presente Suplemento, cerrar la Cuenta y aplicar otras medidas descritas en el Acuerdo general si:

5.7.1. el titular de la tarjeta (cliente) no cumple con las condiciones del uso de la tarjeta;

5.7.2. el cliente tiene atrasos con la institución;

5.7.3. hay otras razones para tales acciones bajo la legislación o el acuerdo general.

5.8. Si la Tarjeta ha sido bloqueada por iniciativa del Cliente, la Institución puede cancelar el bloqueo solo si la base para bloquearla ha desaparecido y la Institución ha recibido una solicitud por escrito del Cliente. El Cliente puede desbloquear la Tarjeta en su Cuenta si la razón de bloqueo ha desaparecido. Si la Tarjeta fue bloqueada permanentemente, no se puede desbloquear. La Tarjeta bloqueada puede ser reemplazada por una nueva bajo una solicitud del Cliente.

5.9. La Institución no asume ninguna responsabilidad por las pérdidas incurridas por el Titular de la Tarjeta (Cliente) en caso de que la Tarjeta haya sido bloqueada según el procedimiento establecido por el presente Suplemento.

6. Requisitos para el uso seguro de la tarjeta

6.1. El titular de la tarjeta (cliente) se compromete:

6.1.1. firmar la Tarjeta en el momento de la recepción;

6.1.2. para proteger la Tarjeta de la exposición al agua, alta temperatura, campos electromagnéticos, daños mecánicos o de otro tipo, para no doblar la Tarjeta;

6.1.3. no entregar la Tarjeta ni revelar herramientas de Identificación a terceros, no permitir ni crear condiciones para que terceros utilicen la Tarjeta o las herramientas de Identificación;

6.1.4. para mantener en secreto las herramientas de identificación de la Tarjeta (la provisión de la Tarjeta para la ejecución de la operación no se considera divulgación de la información mencionada);

6.1.5. no envíe la Tarjeta por correo ni en Lituania, ni en el extranjero, ni tampoco deje la Tarjeta en cajero automático después de usarla;

6.1.6. considerar a la Tarjeta como un documento valioso y almacenarla de la misma manera en que se almacenan dinero, cheques u otros documentos valiosos.

6.2. La institución recomienda memorizar el código PIN de la tarjeta y no anotarlo en la tarjeta, libreta, papel o en otro lugar, no para ingresarlo en un teléfono móvil, correo electrónico u otro medio de comunicación electrónico. En consecuencia, se recomienda no anotar ni almacenar las herramientas de identificación de la tarjeta. Las herramientas de identificación son información secreta y el cliente es responsable de la divulgación de esta información y de todas las operaciones realizadas utilizando herramientas de identificación.

7. Otros términos y condiciones

7.1. La Tarjeta es válida por 4 (cuatro) años. En caso de que la Tarjeta haya sido dañada, bloqueada o los datos personales del Titular de la Tarjeta hayan cambiado, el Cliente tiene derecho a enviar una solicitud para una nueva Tarjeta que será válida por 4 (cuatro) años.

7.2. La caducidad de la validez de la Tarjeta no revoca la validez del Acuerdo general. Cuando el acuerdo general deja de estar en vigor, el cliente puede seguir usando la tarjeta hasta que se utilicen todos los fondos en la cuenta de la tarjeta; mientras que para retirar fondos en la Cuenta, el Cliente se pondrá en contacto con el Emisor. En tal caso, el Cliente no podrá gestionar la Tarjeta a través de su Cuenta en el Sistema.

7.3. La Institución tiene derecho a:

7.3.1. transferir los derechos de reclamación que surgen del presente Suplemento a otras personas sin un consentimiento por separado del Cliente;

7.3.2. deducir los atrasos del Cliente y las tasas a pagar a la Institución de las Cuentas del Cliente en el Sistema Paysera.

7.4. El Cliente deberá:

7.4.1. proporcione los datos de contacto correctos y la dirección precisa donde se enviará la Tarjeta y las notificaciones relacionadas con la Tarjeta (la dirección se puede cambiar una vez cada 90 días. En caso de que sea necesario cambiarla más a menudo, el Cliente se pondrá en contacto con la Institución). Si el Cliente no recibe la Tarjeta, el Cliente deberá preguntar sobre los motivos;

7.4.2. asumir la responsabilidad de todos los atrasos que surjan durante el uso de la Tarjeta e inmediatamente cubrirlos;

7.4.3. notificar sobre el rechazo de la Tarjeta 1 (un) mes antes del vencimiento de la Tarjeta, para que la Institución no ordene una nueva Tarjeta ni deduzca las tasas;

7.4.4. informar a la Institución acerca de su deseo de dar por terminado el presente Suplemento y pagar tasas por el rechazo de la Tarjeta antes de su fecha de vencimiento;

7.4.5. asegúrese de que el Titular de la Tarjeta actúe de conformidad con el presente Suplemento, el Acuerdo General y otras disposiciones aplicadas, y asuma la responsabilidad de todas las acciones del Titular de la Tarjeta;

7.4.6. periódicamente, al menos una vez al mes, verifique el Extracto de cuenta y las operaciones de pago indicadas en la declaración.

7.5. El Cliente deberá asumir todas las pérdidas relacionadas con el uso de la Tarjeta si fueron incurridas como resultado de acciones deshonestas del Cliente realizadas a propósito, por negligencia grave o en otros casos establecidos por la legislación.

7.6. La Institución/Emisor no es responsable:

7.6.1. si un tercero se niega a aceptar la Tarjeta o pagar en efectivo, o la transacción con la Tarjeta no se puede confirmar debido a acciones de un tercero;

7.6.2. no recibir una confirmación de pago al momento de liquidar la Tarjeta por razones que no dependen del Emisor o la Institución;

7.6.3. proporción de bienes/servicios de mala calidad por un tercero al Cliente, que se pagaron con la Tarjeta;

7.6.4. pérdidas indirectas o daños incurridos al usar la Tarjeta;

7.6.5. implementación de programas de promoción o fidelización por parte de terceros al Cliente.

8. Reclamaciones

8.1. El cliente tiene el derecho de presentar quejas (reclamos) por escrito a la institución:

8.1.1. sobre errores o operaciones autorizadas discutibles a más tardar 60 (sesenta) días calendario desde el día de la deducción de fondos de la Cuenta;

8.1.2. en operaciones discutibles no autorizadas o ejecutadas de manera inapropiada a más tardar dentro de los 13 (trece) meses a partir del día de la deducción de los fondos del Account;

8.1.3. se adjuntará a la queja un documento que certifique el pago utilizando la Tarjeta (si dicho documento está en posesión del Cliente).

8.2. En caso de que el Cliente no presente ninguna queja, se considera que el Cliente no tiene ninguna queja contra la Institución/Emisor sobre las operaciones realizadas o la declaraciones.

8.3. Las Partes tratarán de resolver cualquier disputa, incluidas las disputas sobre el importe del daño y la remuneración, mediante negociación.