

DESCUENTOS OPERATIVOS Y MEDIDAS DE APREMIO

28.1. DESCUENTOS OPERATIVOS POR INCUMPLIMIENTOS ASOCIADOS CON LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

La aplicación de descuentos operativos asociados directamente con la ejecución de las solicitudes de servicio se realizará con base en parámetros de evaluación, los cuales se encuentran alineados con los indicadores de gestión definidos en este anexo técnico.

A continuación, se describen las causales de aplicación de descuento operativo por cada parámetro, con su respectivo monto:

28.1.1. CUMPLIMIENTO DE ANS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

SDS: Datos referentes de Solicitudes De Servicios

PUA: Precio Unitario por actividad

CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO	TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO	
1. Por cada una de las solicitudes de servicio que sean realizadas por EL ALIADO COMERCIAL y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. por fuera del tiempo establecido en los ANS y que la causa sea imputable a EL ALIADO COMERCIAL o aquellas que sean recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. en el tiempo establecido, pero sin ejecutar* por EL ALIADO COMERCIAL y no tengan justificación válida de la no ejecución. *Para el caso de las solicitudes de servicio de lectura de medidores.	Lectura de medidores	20 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
	Reparto de facturación manual y por movilidad	40 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento. 50 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento de la captura del QR por la plataforma de movilidad
Se consideran como no ejecutadas las solicitudes de servicio que no tengan registro de	Homologación catastral	20 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.

lectura y sin observación y las que sean recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con observación de no lectura sin identificar o las descripciones que las replacen.	Censo de la instalación	20 veces el PUA (Precio unitario por actividad) ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
	Acompañamiento de certificación de zonas especiales	20 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
2. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador	Todas las actividades	25% del SMLMV

28.1.2. EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO	TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO	
1. Por cada una de las solicitudes de servicio que sean entregadas por EL ALIADO COMERCIAL a AFINIA y que, al cierre del periodo evaluado, no hayan sido ejecutadas o no tengan justificación válida y auditable de la no ejecución.	Lectura de medidores	30 SMLMV. En forma adicional podrá constituir causa de finalización del contrato
	Reparto de facturación manual y por movilidad	
	Homologación catastral	5 SMLMV por evento.
	Censo de la instalación	5 SMLMV por evento.
	Acompañamiento de certificación de zonas especiales	5 SMLMV por evento.
	Gestión de avisos y cartera.	5 SMLMV por evento.
2. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador.	Todas las actividades	5 SMLMV por evento.
Para Lectura y distribución se realizará descuento por cada indicador incumplido		

28.1.3. CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO	TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO	
1. Por cada error u omisión que se presente en la ejecución de una solicitud de servicio, según lo dispuesto en este anexo técnico, en la normatividad aplicable y en los procedimientos, guías, instructivos y demás documentos que sean entregados por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. para la ejecución de cada actividad.	Lectura de medidores	0.25% SMLMV por evento.
	Reparto de facturación	0.25% SMLMV por evento.
	Homologación catastral	0.25% SMLMV por evento.
	Censo de la instalación	0.25% SMLMV por evento.
	Acompañamiento de certificación de zonas especiales	0.25% SMLMV por evento.
2. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador	Todas las actividades	5 SMLMV por evento.

28.1.4. QUEJAS Y/O RECLAMOS IMPUTABLES A EL ALIADO COMERCIAL

CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO	TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO	
1. Por cada queja y/o reclamo que sea presentado por los clientes y/o usuarios derivados de la ejecución de las solicitudes de servicio y que sean imputables a EL ALIADO COMERCIAL.	Lectura de medidores	0.25% SMLMV por evento.
	Reparto de facturación	0.25% SMLMV por evento.
	Homologación catastral	0.25% SMLMV por evento.
	Censo de la Instalación,	0.25% SMLMV por evento.

	Acompañamiento de certificación de zonas especiales	0.25% SMLMV por evento.
2. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador	Todas las actividades sin gestión de avisos	5 SMLMV por evento.
	Gestión de Avisos	Si durante 3 meses consecutivos EL ALIADO COMERCIAL no alcanza el umbral mínimo por delegación (Aceptable), CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. se encuentra en la facultad de dar por terminada las actividades del plan. Si EL ALIADO COMERCIAL obtiene una calificación "Deficiente" CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. impondrá una multa de 2% sobre el total facturado mes.

28.2. MEDIDAS DE APREMIO POR FALTAS DE TIPO ADMINISTRATIVO

La aplicación de descuentos operativos asociados a faltas de tipo administrativo se realizará con base en la siguiente tabla:

CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO ADMINISTRATIVO	MULTA
<p>Por cada evento en donde se identifique omisión en la información relacionada con el reporte de los accidentes de trabajo, con causa en la ejecución del contrato.</p> <p>El descuento operativo aplica por evento de incumplimiento detectado y no por el número de unidades de servicio expuestas al riesgo.</p>	1 SMLMV

Por cada evento en donde EL ALIADO COMERCIAL no entregue la información solicitada por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. en los plazos establecidos y/o informados, con el propósito de hacer claridad sobre alguna investigación, reclamación, queja y/o novedad relacionada con la ejecución de una solicitud de servicio (SDS), o cualquier otra información requerida por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	0.5 SMLMV
---	-----------

Por cada incumplimiento a cualquiera de los componentes del Plan de Calidad.	1 SMLMV
Por cada incumplimiento a cualquiera de los componentes del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.	1 SMLMV
Por cada afectación que EL ALIADO COMERCIAL cause a los clientes y/o usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con ocasión de la ejecución de las solicitudes de servicio, siempre y cuando se confirme la responsabilidad de EL ALIADO COMERCIAL.	0.25 SMLMV
Por cada evento en donde no se realice la reparación de los daños producidos en la infraestructura del cliente y/o usuario en el plazo estipulado en el anexo técnico, cuando el mismo se produzca por causas imputables a la ejecución de la solicitud de servicio por EL ALIADO COMERCIAL.	2 SMLMV
Por la pérdida o deterioro de cada documento equivalente a la factura de SPD, o anexos, o comunicaciones o publicidad relacionada por causas imputables a EL ALIADO COMERCIAL.	0.01 SMLMV
Por no cumplir con el diligenciamiento del 100% de controles de entrega de los documentos equivalentes a las facturas de SPD, de notificaciones, de comunicados, etc. Con firma de recibo en todos los sectores, de acuerdo con lo estipulado en el anexo técnico.	0.25 SMLMV
Por cada interferencia con el (los) interventores de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. en sus actividades de control, seguimiento y verificación.	0.25 SMLMV
Por cada evento que se detecte en donde no se cumpla con el manual de imagen para aliados comerciales de obra sobre la marcación de vehículos, el porte de uniforme y de carné.	0.5 SMLMV

<p>Por cada itinerario en donde no se realice la rotación de unidades de servicio para la ejecución de las actividades en campo, según lo descrito en el anexo técnico.</p> <p>Si EL ALIADO COMERCIAL, resulta reincidente en el incumplimiento de esta obligación durante 3 periodos consecutivos o discontinuos en 1 semestre, el descuento operativo se eleva al doble de su valor.</p>	0.25 SMLMV
--	------------

<p>Por cada denuncia o querrela desfavorable a CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. y donde se defina la imputabilidad de la Unidad de Servicio de EL ALIADO COMERCIAL, cursados por autoridades policiales, judiciales, clientes y/o usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. y otras partes de interés con motivo de la ejecución de cualquiera de las actividades comprendidas dentro del alcance del contrato y con causa en desviaciones por una inadecuada operación y/o incumplimiento de los procedimientos definidos.</p>	1 SMLMV
<p>Por no entregar o inoportunidad en la entrega de alguno de los componentes del plan de trabajo previo a la ejecución del contrato.</p>	5 SMLMV
<p>Por cada incumplimiento en cualquiera de los componentes del plan estratégico de seguridad vial, del plan de medio ambiente y del plan de trabajo.</p>	0.5 SMLMV
<p>Por no entregar la evidencia de la devolución a la gestoría técnica y laboral o la eliminación de los documentos de identificación en los eventos de desvinculación de sus unidades de servicio o al término del plazo de ejecución del contrato.</p> <p>El descuento se aplicará por cada carné de identificación entregado con retraso o no devuelto por EL ALIADO COMERCIAL.</p>	0.5 SMLMV
<p>Por incumplimiento de las obligaciones que emanan de este contrato o de actas de compromiso suscritas, no incluidas en los anteriores descuentos administrativos Incumplimiento de los compromisos pactados en reuniones operativas o de seguimiento.</p>	0.5 SMMLV. El máximo acumulativo es de hasta cinco (5) SMMLV mensuales por este concepto.

<p>Cada vez que algún trabajador dependiente de EL ALIADO COMERCIAL incurra en falta de honradez, entendida esta como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La violación de la ley imputable a la prestación de los servicios de este anexo técnico. • Favorecer a terceros en perjuicio de EL CLIENTE y/o de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • No informar sobre irregularidades cometidas por los clientes, usuarios, particulares o empleados de EL ALIADO COMERCIAL o CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • Dar información errada o incompleta que perjudique a los clientes y/o a CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. 	<p>2 SMMLV por evento. Estas faltas inhabilitarán al personal causante de aquellas, para realizar labores que tengan relación con CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. Adicionalmente, EL ALIADO COMERCIAL será responsable del pago de los daños y perjuicios que con dicha falta se ocasionen, sin perjuicio de las acciones legales que CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. pudiese aplicar en cada oportunidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar trabajos que perjudiquen al cliente y/o CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • Recibir dinero de usuarios o terceros para omitir información o realizar trabajos no permitidos. • Falsedad en documentos. • Utilizar personal no autorizado por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. para ejecutar trabajos. 	
<p>Por cualquier sanción o resarcimiento económico que deba afrontar la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. ante la SSPD como por cualquier organismo oficial o de clientes o terceros, ocasionado por mala ejecución de labor objeto de El Contrato.</p>	<p>EL ALIADO COMERCIAL se compromete a pagar la totalidad de las erogaciones una vez quede en firme la sanción impuesta por la SSPD o la entidad correspondiente o el valor dejado de facturar por la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. a terceros.</p>
<p>No realizar la reposición oportuna de los equipos empleados para el reparto de los avisos en caso de robo/perdida o daño (tiempo de reposición: 10 días hábiles)</p>	<p>Se impondrá una penalización igual a 3% del SMMLV por equipo faltante para realizar la operación, por día de retraso hasta que sea repuesto</p>

<p>Imagen.</p> <p>Cada vez que se detecte 1 vehículo y/o Moto sin el cumplimiento de la imagen de la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (Color diferente o sin portar la identificación requerida)</p> <p>Cada vez que se detecte personal que incumplan el manual de imagen (Sin carné o vencido; Sin uniforme o uniformes en mal estado)</p>	<p>Se impondrá una penalización de 0.5 SMMLV por vehículo y/o moto, además que se deberá retirar el vehículo y/o moto de manera inmediata.</p> <p>Se impondrá una penalización de 0.5 SMMLV por cada persona detectada, además de retirar de manera temporal al personal hasta la solución de la no-conformidad.</p>
<p>Equipos y Herramientas:</p> <p>Por el no uso, uso parcial o en mal estado de herramientas o equipos para la ejecución de las labores de campo, de acuerdo con lo estipulado en este contrato.</p>	<p>Se impondrá una penalización de 0.5 SMMLV por evento, además de la reposición o suministro de manera inmediata de los Equipos y herramientas, caso contrario la suspensión de la actividad hasta que sea corregida esta situación.</p>
<p>Por cualquier sanción o resarcimiento económico que deba afrontar la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. ante la SSPD como por cualquier organismo oficial o de clientes o terceros, ocasionado por mala ejecución de labor objeto de El Contrato.</p>	<p>EL ALIADO COMERCIAL se compromete a pagar la totalidad de las erogaciones una vez quede en firme la sanción impuesta por la SSPD o la entidad correspondiente o el valor dejado de facturar por la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. a terceros</p>
<p>Por incumplimiento de las obligaciones que emanan de este contrato o de actas de compromiso suscritas no incluidas en las anteriores penalizaciones. Incumplimiento de los compromisos pactados en reuniones operativas o de seguimiento</p>	<p>Se impondrá una multa de 0.5 SMMLV por evento. El máximo acumulativo es de hasta 5 SMMLV mensual por este concepto.</p>
<p>Deficiencias de Supervisión, no acorde a los requisitos de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Se impondrá una multa de 0.5 SMMLV</p>

<p>Atraso en la entrega de información y/o informes solicitados por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P..</p>	<p>Se impondrá una multa de 0.5 SMMLV</p>
<p>Falta a normas de Prevención de Riesgos</p>	<p>Se impondrá una multa de 0.5 SMMLV</p>
<p>Lealtad</p> <p>Cada vez que algún trabajador dependiente de EL ALIADO COMERCIAL incurra en falta de honradez, entendida esta como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La violación de la ley imputable a la prestación de los servicios de esta invitación. • Incumplir reglamentos internos de la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.. • Favorecer a terceros en perjuicio de EL CLIENTE y/o de LA CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • Sustraer material. Vender material de LA CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • No informar sobre irregularidades cometidas por los clientes, usuarios, particulares o empleados de EL ALIADO COMERCIAL o CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • Hacer mal uso de los materiales y de los servicios. • Dar información errada o incompleta que perjudique a los clientes y/o a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • Realizar trabajos que perjudiquen al cliente y/o CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. • Recibir dinero de usuarios o terceros para omitir información o realizar trabajos no permitidos. • Falsedad en documentos. <p>Utilizar personal no autorizado por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. para ejecutar trabajos de la CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. .</p>	<p>Se aplicará a EL ALIADO COMERCIAL una multa de 2 SMMLV por evento. Estas faltas inhabilitarán al personal causante de aquellas, para realizar labores que tengan relación con CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. Adicionalmente, EL ALIADO COMERCIAL será responsable del pago de los daños y perjuicios que con dicha falta se ocasionen, sin perjuicio de las acciones legales que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. pudiese aplicar en cada oportunidad.</p>

28.3. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LOS DESCUENTOS OPERATIVOS

Los indicadores de gestión y los descuentos operativos resultantes de su evaluación serán calculados por parte de la gestoría técnica designada por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), quienes remitirán los resultados a EL ALIADO COMERCIAL para su revisión y observaciones finales, antes de la liquidación de las actividades correspondientes al acta mensual.

En el evento que EL ALIADO COMERCIAL no esté de acuerdo con la aplicación de algún descuento operativo, éste deberá presentar a la Administración de contrato, Gestoría Técnica o la persona que se asigne, antes de la liquidación del acta mensual correspondiente, la información y/o documentación que considere pertinentes, para solicitar que se anulen, modifique o aclare la decisión inicial.

La Gestoría Técnica verificará los descargos presentados por EL ALIADO COMERCIAL, comunicará el resultado de la decisión adoptada por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), confirmando, aclarando, modificando o anulando la decisión inicial.

Adicional a lo anterior, si en un período de evaluación posterior al de producción del error o desviación se detecta la novedad por la Gestoría Técnica, previa comunicación que ésta realice a la Gestoría Técnica y aplicación del debido proceso a que tiene derecho EL ALIADO COMERCIAL, se procederá a realizar el correspondiente descuento operativo en el acta de liquidación actual, de tal manera, CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. podrá realizar el cobro retroactivo de las desviaciones o errores cometidos por el aliado comercial durante el plazo de ejecución del contrato.

Si una vez liquidada el acta de pago junto con los descuentos operativos del período correspondiente, EL ALIADO COMERCIAL aporta pruebas o argumentos objetivos que lleven a la conclusión de que el descuento operativo no le era imputable o aplicable en un período anterior, se podrá descontar por la Gestoría Técnica en el ejercicio de liquidación del mes siguiente o en cualquier otro período futuro.

CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. o a quien designe podrá ejercer las labores propias de Auditoría en la iniciación, ejecución y terminación de las actividades contratadas por medio de personal propio o externo designado para ello. A ellos corresponderá evaluar los alcances y resultados de las actividades contratadas y dar las recomendaciones correspondientes. Además, debe vigilar que el proceso de ejecución del contrato se realice según las cláusulas estipuladas en el mismo.

La aplicación de penalizaciones y/o multas por incumplimiento de indicadores contractuales, se deberá aplicar el procedimiento definido por CARIBEMAR DE LA COSTA E.S.P. el procedimiento definido, aprobado y vigente al momento.

28.4. DESCUENTOS POR PERJUICIOS ECONÓMICOS OCASIONADOS A CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. CON CAUSA A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Será responsabilidad exclusiva de EL ALIADO COMERCIAL la de velar por la correcta y oportuna prestación de los servicios objeto de este contrato, de tal manera que no se generen consecuencias desfavorables a los intereses de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), tales como la imposición de sanciones por los entes de control y/o regulación, pérdida de consumos, rebaja de intereses de mora a los clientes y/o usuarios, y demás perjuicios económicos que se pudieran presentar con causa en la indebida ejecución de las actividades por parte de EL ALIADO COMERCIAL.

En caso de presentarse un perjuicio económico para CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. , bien por la pérdida de consumos o imposición de multas por parte de los entes de vigilancia, control y/o regulación, originados por la acción u omisión comprobada de EL ALIADO COMERCIAL, que incida de manera directa sobre los valores facturables o por omitir cualquiera otra información de interés para CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. , dichos valores serán descontados a EL ALIADO COMERCIAL del acta mensual por los servicios ejecutados, previa determinación de las causas que dieron lugar al evento en cuestión, y del cumplimiento del derecho de defensa que le asiste a EL ALIADO COMERCIAL.

Para el efecto, CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. una vez detectado el evento constitutivo de incumplimiento por EL ALIADO COMERCIAL, informará a éste por escrito relacionando las circunstancias de tiempo, modo, lugar y la naturaleza del evento desfavorable a los intereses de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. ocasionado por la omisión en que incurrió EL ALIADO COMERCIAL en la ejecución de la solicitud de servicio de que trate. De igual manera, CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. informará en la oportunidad acerca del monto económico recuperable a favor de éstas.

Una vez surtida la comunicación a EL ALIADO COMERCIAL, éste dispondrá de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de recibido de la comunicación enviada por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. para desplegar su propia investigación interna y recopilar todos los medios de prueba que considere necesarios para controvertir las consideraciones informadas por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.

Una vez recibidos los descargos realizados por EL ALIADO COMERCIAL, éstos serán analizados por la Gestoría Técnica, quien revisará objetiva y técnicamente la información suministrada por EL ALIADO COMERCIAL en ejercicio de su derecho de defensa y decidirá consultando y aplicando principios de razonabilidad y proporcionalidad acerca de si se ratifica la recuperación del valor informado o, de otra parte, si se exonera definitivamente de responsabilidad por el hecho a EL ALIADO COMERCIAL. De la decisión que se adopte sobre el particular, se informará por escrito a EL ALIADO COMERCIAL.

29. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS CON CAUSA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

EL ALIADO COMERCIAL deberá cubrir por su cuenta el valor de las reparaciones, compensaciones e indemnizaciones que sea necesario hacer y reconocer con causa en los daños que se llegaren a ocasionar a las redes de servicio público de energía o a la infraestructura de la instalación, como consecuencia de la ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato en las instalaciones de los clientes/usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. Así mismo, será responsable exclusivo ante CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. y/o ante terceros por los perjuicios que por su culpa se causen sobre las personas o sus bienes.

Los daños que se ocasionen con motivo de la ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato deberán ser reparados por EL ALIADO COMERCIAL el mismo día de ocurrencia de la novedad y deberán ser recibidos a satisfacción de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. y de los clientes y/o usuarios, de tal manera, no se vea afectada la continuidad en el uso del servicio. En el caso en que EL ALIADO COMERCIAL no cumpla con el término señalado para la reparación del daño en la forma descrita será acreedor al descuento operativo correspondiente.

Si en el caso que el cliente o CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. por omisión, operación indebida, mala respuesta, etc., en una actividad ejecutada por el aliado comercial, incurra en gastos innecesarios comprobados por la gestoría técnica, el aliado comercial, deberá reconocer estos y deberá llegar a acuerdos con el usuario o con CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. para pagarlos.

Si EL ALIADO COMERCIAL se negara a realizar el reconocimiento y pago de las prestaciones descritas en este numeral, la Gestoría Técnica podrá realizar los descuentos por los costos que se generen del valor del acta de liquidación del período o de cualquiera otro medio de que disponga.