



DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE ACUÁTICO

1. PRECONTRACTUAL

1.1. A la libre elección



Elegir el medio de transporte, sin que nadie interfiera en su decisión.

Art. 3, numeral 1.7 / Ley 1480 de 2011

1.2. A la información



Recibir información sobre las condiciones y características del servicio.

Art. 3, numeral 1.3. Art 23,24,26 / Ley 1480 de 2011

1.3. En promociones y ofertas



Que se cumplan en los términos anunciados por el prestador del servicio.

Art. 3, numeral 1.4. Art 29,30,33 / Ley 1480 de 2011

1.4. A la protección contra publicidad engañosa



Que la publicidad que reciban sobre los servicios sea cierta, que no induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Art. 3, numeral 1.4 / Ley 1480 de 2011

2.3. A un tickete



El tickete deberá contener el nombre de la empresa, número de Patente de Navegación de la embarcación, la fecha de expedición, el origen y destino, la fecha y hora de salida, el nivel de servicio, el número de la silla, la tarifa, firma del despachador responsable, nombre de la aseguradora y número de póliza en caso de accidente.

Art. 47 / Ley 1242 de 2008

2.2. A la responsabilidad por daños



Que se responda por las pérdidas o daños generados por la falta de condiciones óptimas de la nave para navegar.

Art. 1582 / Código de Comercio

2.1. A un servicio de calidad



Transportar a la persona de acuerdo con las condiciones e itinerario pactados.

Art. 3 numeral 1.1 / Ley 1480 de 2011

2 CONTRACTUAL

1.5. En comercio electrónico



Conocer los datos de contacto de la empresa, las condiciones del contrato de transporte, los medios de pago y cualquier otra información de manera cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, sin ser inducido en error. Tiene derecho a cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla.

Art. 49 y 50 / Ley 1480 de 2011

2.4. A ser indemnizado por cancelación



Cuando el viaje se cancele tendrá derecho a indemnización, si el transportador acredita un motivo justificado que no sea de fuerza mayor, la indemnización no excederá del doble del precio del pasaje.

Art. 1592 / Código de Comercio

2.5. A ser compensado en caso de demora en el zarpe



Recibirá alojamiento y alimentación en la nave (cuando el precio esté incluido en el billete), pero si genera riesgo o incomodidad se prestarán dichas asistencias en tierra.

Art. 1593 / Código de Comercio

2.6. A devolución del precio por interrupción



Ante la interrupción del viaje por fuerza mayor procederá la devolución proporcional al trayecto que falte por ejecutarse, si se continúa el viaje no habrá lugar a ello.

Art. 1594 / Código de Comercio

2.7. A que se reponda por daños en el equipaje



Por pérdida, saqueo o avería del equipaje, siempre y cuando se compruebe que fue por causa imputable al transportista.

Art. 1596 / Código de Comercio

FIN DEL CONTRATO



3.1. A reclamar



Ante cualquier daño sufrido, el usuario podrá reclamar directamente ante el prestador del servicio o acudir a las autoridades judiciales a fin de obtener la respectiva reparación.

Art. 3 y 58 / Ley 1480 de 2011

3. POST - CONTRACTUAL

DEBERES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE ACUÁTICO

1. PRECONTRACTUAL

1.1. De informarse



Respecto de la calidad del servicio, así como del uso adecuado.

Art. 3, numeral 2.1 / Ley 1480 de 2011

2. CONTRACTUAL

2.1. De pagar el pasaje



El usuario estará obligado a pagar el precio informado por el servicio de transporte

Art. 1000 / Código de Comercio

2.2. De observar las condiciones de seguridad



Deberá cumplir con las instrucciones de seguridad y los reglamentos de la empresa, estos últimos siempre y cuando estén exhibidos en lugares donde sean fácilmente conocidos por el usuario o se inserten en el boleto o billete.

Art. 1000 / Código de Comercio

2.3. De conservar el tickete



El tickete permanecerá en poder del pasajero, quien lo exhibirá a petición del tripulante, de la autoridad fluvial o demás autoridades.

Parágrafo Art. 47 / Ley 1242 de 2008

3.1. De presentar la reclamación dentro del término debido



La pérdida o la avería deberán hacerse constar al momento de la entrega, si son evidentes, o dentro de los tres días siguientes, si no lo son.

Art. 1596 / Código de Comercio

3. POST - CONTRACTUAL

FIN DEL CONTRATO

2.4. De avisar sobre la imposibilidad de efectuar el viaje



Cuando el pasajero no pueda realizar el viaje por fuerza mayor, el contrato quedará terminado dando aviso al transportador antes de la partida, pero deberá cancelar la cuarta parte del precio. Cuando deban viajar juntos los cónyuges o los miembros de una familia, cualquiera de los pasajeros podrá pedir la terminación del contrato en las mismas condiciones.

Art. 1588 / Código de Comercio

