

 SATENA ES COLOMBIA		CONDICIONES TARIFARIAS PÚBLICAS COMPRAS WEB PARA VUELOS NACIONALES														CODIGO SAT-F184 A PARTIR DEL 25 SEP 2017 VERSION: 03 PÁG: 1/2		
VIGENTES A PARTIR DEL 14 DE ABRIL DEL 2026																		
CONDICIONES REGULARES	PLUS				FLEXI				ECONO				BASIC				PROMO	
	YTRAVEL	SECONO	EBASIC	WLOWEST	BTRAVEL	FECONO	HBRASIC	ILOWEST	KTRAVEL	LECONO	PBASIC	MLOWEST	NTRAVEL	QECONO	TBASIC	VLOWEST	* UPUH * UAP3 * UAP7 * UAP14 * UAP21	* ZPUH * ZAP3 * ZAP7 * ZAP14 * ZAP21
Plazo de compra del tiquete vía WEB	Inmediato																	
DECRETO 482 DEL 26 DE MARZO DE 2020	Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso: En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.																	
Retracto (Aplica para compras efectuadas por el Call Center y página web)	Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El el pasajero podrá retractarse de la celebración del contrato de transporte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, siempre y cuando la compra del tiquete se realice por medios de compra no tradicionales (ventas realizadas por el Call Center y Página WEB de SATENA). No procede, si la prestación del servicio está dispuesta a ejecutarse antes de los cinco (5) días hábiles siguientes la compra. La aerolínea hará devolución de todas las sumas pagadas, excepto la tarifa administrativa y demás impuestos, tasas y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables, a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir del momento en que el usuario ejerció su derecho. La solicitud se debe de radicar a través de la pagina web de Satena.com, en el apartado PQRSd, diligenciando los campos requeridos para la gestión del reembolso.																	
Exoneracion de cargo adicional por Enfermedad	Condiciones para la exoneracion de penalidades: "El cliente debe enviar copia del certificado de incapacidad médica, expedido por la Entidad Prestadora de Salud (E.P.S.) y/o de Medicina Prepagada, que se encuentren debidamente adscritas al Ministerio de Salud y la cual debe cubrir la fecha del vuelo. Bajo ningún motivo se aceptan incapacidades de médicos particulares..." Reembolsos: Únicamente a través de la Central de Reembolsos y Cambios solo a traves del Contact center Satena, Puntos propios y Agencias Comerciales																	
Reembolso antes a la salida del vuelo	Permitido con penalidad de \$50.000				Permitido con penalidad de \$60.000				Permitido con penalidad de \$80.000				No permitido				No permitido	
Reembolso después de iniciado el vuelo	Permitido con penalidad de \$70.000				Permitido con penalidad de \$80.000				Permitido con penalidad de \$100.000				No permitido				No permitido	
Cambio de ruta, fecha, vuelo o nombre (Revisado) antes a la salida del vuelo	Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible sin cobro de penalidad , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible sin cobro de penalidad , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$60.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa. Excepción: Las siguientes rutas podrán realizar cambios sin cobro de penalidad hasta 8 días antes de la salida del vuelo . Bogotá - Medellín - Bogotá Medellín - Quibdó - Medellín Medellín - Apartadó - Medellín				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$80.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa. Excepción: Las siguientes rutas podrán realizar cambios sin cobro de penalidad hasta 8 días antes de la salida del vuelo . Bogotá - Medellín - Bogotá Medellín - Quibdó - Medellín Medellín - Apartadó - Medellín				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$100.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.	
Cambio de ruta, fecha, vuelo o nombre (Revisado) después a la salida del vuelo	Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$60.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$60.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$80.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$100.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$120.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.	
Infantes menores de 2 años.	Aplica el 100% de descuento. No paga impuestos, tasas ni cargos adicionales.																	
Menores de 12 años	Aplica el 33% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos.																	
Servicio pasajeros recomendados y/o pasajeros no acompañados	\$50.000 SUJETO A DISPONIBILIDAD - APLICA SOLO EN RUTAS DIRECTAS Válido para: •Menores entre 5 a 11 años y adultos mayores de 65 años sin novedades médicas. • Menores entre 12 a 17 años SUJETO A APROBACIÓN 365 Días																	
Validez del tiquete	Mínimo 30 minutos, máximo 6 horas.																	
Tiempo de conexión																		
Tarifa de Exceso de Equipaje	\$9.000 por cada kilo extra que supere la franquicia de equipaje permitido según la ruta, sujeto a las condiciones de peso en el aeropuerto. Excepto las siguientes rutas: Bogota-Quibdó-Bogota \$ 6.000 Cali-Tumaco-Cali \$ 6.000 Medellín-Apartado-Medellín \$ 6.000 Medellín-Quibdó-Medellín \$ 6.000 Medellín-Bahía Solano-Medellín \$ 6.000 Cali-Guapi-Cali \$ 6.000 Medellín-Caucasia-Medellín \$ 5.500 Medellín-Montealbano-Medellín \$ 6.000 Medellín-El bagre-Medellín \$ 3.000 Bucaramanga-Arauca-Bucaramanga \$ 6.000 Bogotá-Medellín-Bogotá \$ 6.000																	
Kilos de equipaje permitido por pasajero en todas las clases	Todas las rutas permiten hasta 15kg en bodega y 5kg en equipaje de mano, teniendo en cuenta las siguientes excepciones: 1. Hasta 10kg en bodega y 5kg de mano para las rutas operadas en aeronaves con capacidad para 19 pasajeros o menos: LET410 - B1900 - JETSTREAM - TWIN OTTER. 2. Hasta 20kg en bodega y 5kg en equipaje de mano para las siguientes rutas: * Bogotá - Arauca y Arauca - Bogotá * Medellín - Apartado y Apartado - Medellín * Bogotá - Quibdó y Quibdó - Bogotá * Medellín - Quibdó y Quibdó - Medellín * Medellín - Nuquí y Nuquí - Medellín * Bogotá - Medellín - Bogotá * Bogotá - Apartadó y Apartadó - Bogotá 3. En las rutas: * Cali - Florencia - Cali * Cali - Bahía Solano - Cali * Cali - Timbiquí - Cali * Cali - Guapi - Cali * Cali - Condoto - Cali * Cali - Pizarro - Cali * Cali - Tumaco - Cali * Cali - Neiva - Cali * Cali - El Charco - Cali * Cali - Ipiales - Cali * Cali - Pitalito - Cali * Cali - Puerto Asís - Cali * Cali - Nuquí - Cali Se permiten hasta 15kg en bodega en máximo 1 pieza sin cobro y 5kg en el artículo personal. La segunda pieza tendrá un cobro de \$60.000 hasta 15kg. En aeronave de 19 sillasy se permitirán hasta 10kg en bodega.																	
Observaciones Generales	* Las tarifas UAP3, UAP7, UAP14, UAP21, ZAP3, ZAP7, ZAP14 y ZAP21. Tienen anticipación de compra de 3, 7, 14 y 21 días respectivamente, según la ruta y estacionalidad. Tiquetes con clases combinadas: 1- Cuando los cupones se encuentren sin utilizar y el pasajero solicita revisado o reembolso aplican las condiciones de la clase tarifaria más restrictiva. 2- Cuando algún cupón este utilizado y el pasajero solicita revisado o reembolso aplican las condiciones de la clase tarifaria correspondiente al cupón que se encuentre sin utilizar sobre el cual se está solicitando el cambio. Aplica reversión de la compra únicamente el mismo día de la compra, enviando el requerimiento al correo electrónico reversiones@satena.com, indicando el código de reserva, número del tiquete, nombre completo del pasajero, número de contacto, número de autorización de la transacción. IMPORTANTE: Aplica para tiquetes pagados con tarjeta de crédito siempre y cuando la transacción sea On Line, no aplica para compra con datafono. El equipaje permitido en bodega según la ruta y la aeronave podrá ser distribuido máximo en 2 (dos) piezas, las piezas adicionales se cobrarán por kilo según el valor indicado en las presentes condiciones.																	