

|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                          |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        | CONDICIONES TARIFARIAS PÚBLICAS COMPRAS WEB PARA VUELOS NACIONALES |                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  | CÓDIGO: SAT-F194<br>A PARTIR DE: 25 SEP 2017<br>VERSION: 03<br>PAG.: 1/2 |  |  |
| VIGENTES A PARTIR DEL 29 DE JULIO DEL 2026                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                          |  |  |
| CONDICIONES REGULARES                                                            |  | PLUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |                                                                    | FLEXI                                                                                                                                                                                                                               |        |        |         | ECONO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |        |         | BASIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |        |         | PROMO                                                                                                                                                                                                                                |                                                  |                                                                          |  |  |
|                                                                                  |  | YTRAVEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SECONO | EBASIC | WLOWEST                                                            | BTRAVEL                                                                                                                                                                                                                             | FECONO | HBASIC | ILOWEST | KTRAVEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | LECONO | PBASIC | MLOWEST | NTRAVEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | QECONO | TBASIC | VLOWEST | * UPUH<br>* UAP3<br>* UAP7<br>* UAP14<br>* UAP21                                                                                                                                                                                     | * ZPUH<br>* ZAP3<br>* ZAP7<br>* ZAP14<br>* ZAP21 |                                                                          |  |  |
| Plazo de compra del tickete 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 tickete 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 PQRSO, 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.."<br>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 \$100.000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |                                                                    | Permitido con penalidad de \$120.000                                                                                                                                                                                                |        |        |         | No permitido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |         | No permitido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |         | No permitido                                                                                                                                                                                                                         |                                                  |                                                                          |  |  |
| Reembolso después de iniciado el vuelo                                           |  | Permitido con penalidad de \$120.000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |                                                                    | Permitido con penalidad de \$150.000                                                                                                                                                                                                |        |        |         | No permitido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |         | 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 \$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. Excepción: Las siguientes rutas podrán realizar cambios sin cobro de penalidad hasta 8 días antes de la salida del vuelo. Bogotá - Medellín - Bogotá<br>Medellín - Quibdó - Medellín<br>Medellín - Apartadó - Medellín |        |        |         | 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. Excepción: Las siguientes rutas podrán realizar cambios sin cobro de penalidad hasta 8 días antes de la salida del vuelo. Bogotá - Medellín - Bogotá<br>Medellín - Quibdó - Medellín<br>Medellín - Apartadó - Medellín |        |        |         | Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$140.000, 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 \$90.000, 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 \$90.000, 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.                                                                                                                                                                                                                        |        |        |         | Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$140.000, 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 \$160.000, 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |        |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                          |  |  |
| Validez del tickete                                                              |  | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                          |  |  |
| Tiempo de conexión                                                               |  | Mínimo 30 minutos, máximo 6 horas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |        |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                          |  |  |
| 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:<br>Bogota-Quibdó-Bogota \$ 6.000<br>Cali-Tumaco Cali \$ 6.000<br>Medellín-Apartadó-Medellín \$ 6.000<br>Medellín-Quibdó-Medellín \$ 6.000<br>Medellín-Bahía Solano-Medellín \$ 6.000<br>Cali-Guapi-Cali \$ 6.000<br>Medellín-Caucasia-Medellín \$ 5.500<br>Medellín-Montelbano-Medellín \$ 6.000<br>Medellín-El bagre-Medellín \$ 3.000<br>Bucaramanga-Arauca-Bucaramanga \$ 6.000<br>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:<br>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.<br><br>2. Hasta 20kg en bodega y 5kg en equipaje de mano para las siguientes rutas:<br>* Bogotá - Arauca y Arauca - Bogotá * Medellín - Apartadó y Apartadó - Medellín<br>* Bogotá - Quibdó y Quibdó - Bogotá * Medellín - Quibdó y Quibdó - Medellín<br>* Medellín - Nuquí y Nuquí - Medellín * Bogotá - Medellín - Bogotá<br>* Bogotá - Apartadó y Apartadó - Bogotá<br><br>3. En las rutas:<br>* Cali - Florencia - Cali * Cali - Bahía Solano - Cali * Cali - Timbiquí - Cali<br>* Cali - Guapi - Cali * Cali - Condoto - Cali * Cali - Pizarro - Cali<br>* Cali - Tumaco - Cali * Cali - Nelva - Cali * Cali - El Charco - Cali<br>* Cali - Ipiales - Cali * Cali - Pitalito - Cali<br>* Cali - Puerto Asís - Cali * Cali - Nuquí - Cali<br>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 sillitas 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.<br>Ticketes con clases combinadas:<br>1- Cuando los cupones se encuentren sin utilizar y el pasajero solicita revisado o reembolso aplican las condiciones de la clase tarifaria más restrictiva.<br>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.<br>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 tickete, nombre completo del pasajero, número de contacto, número de autorización de la transacción. IMPORTANTE: Aplica para ticketes pagados con tarjeta de crédito siempre y cuando la transacción sea On Line, no aplica para compra con datafono.<br>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. |        |        |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                          |  |  |

**Cuando las rutas son en conexión aplica la franquicia de equipaje más restrictiva de los dos trayectos.**