

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 1/63



MANUAL DE USUARIO / CLIENTE SATENA

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 2/63

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
CAPÍTULO 1	6
NUESTRO COMPROMISO COMERCIAL	6
1.2. MISIÓN.....	7
1.3. VISIÓN	7
1.4. NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD.....	7
1.5. NUESTRAS RUTAS Y DESTINOS	8
1.6. NUESTRA FLOTA AÉREA	8
CAPÍTULO 2.....	9
PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	9
CAPÍTULO 3.....	13
BENEFICIOS Y PROGRAMAS ESPECIALES.....	13
3.1. TARIFAS ESPECIALES.....	13
3.1.1. TARIFA PARA MIEMBROS DE LA FUERZA PÚBLICA.....	13
3.1.2. DESCUENTO PARA PENSIONADO O CON ASIGNACION DE RETIRO	15
3.1.3. BENEFICIO SILLA DEL HÉROE.....	17
3.2. BENEFICIO TARJETA JOVEN	18
3.3. BENEFICIO EN TARIFA “O-RAIZAL” PARA RESIDENTES Y NATIVOS DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA EN COLOMBIA.....	18
3.4. BENEFICIO TARIFA DE APOYO SOCIAL.....	18
CAPÍTULO 4.....	20
ACCESO A NUESTROS SERVICIOS	20
4.1. PÁGINA WEB OFICIAL	20
CAPÍTULO 5.....	24
SERVICIOS ADICIONALES, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PASAJERO.....	24
5.1. DERECHOS Y DEBERES DEL PASAJERO	24
5.2. AL RESERVAR TEN PRESENTE	33
5.3. IMPORTANTE AL MOMENTO DE TU COMPRA	34
5.4. POLÍTICAS Y CONDICIONES DE EQUIPAJE	35
CAPÍTULO 6.....	47
SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	47

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 3/63

6.1. NUESTRAS OFICINAS.....	48
6.2. CANAL DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	49
CAPÍTULO 7	54
FUNDAMENTOS LEGALES.....	54
ANEXOS.....	55
DEFINICIONES.....	58
VIGENCIA.....	58
CONTROL DE CAMBIOS	59

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 4/63

INTRODUCCIÓN

Los invitamos a conocer este Manual, el cual recopila los servicios que ofrecemos, con el objetivo de presentar alternativas de transporte de pasajeros y carga dentro de los territorios nacionales.

Reiteramos nuestro firme compromiso de seguir mejorando cada día, con el propósito de fortalecer nuestra empresa y convertirnos en una aerolínea más sólida económicamente, lo que nos permitirá llegar a más destinos y generar una mayor conectividad, tanto a nivel nacional como internacional.

En SATENA, buscamos optimizar nuestros servicios mediante el cumplimiento de altos estándares de calidad y seguridad, fortaleciendo nuestra competitividad a través del talento humano. Nuestro objetivo es que la empresa se convierta en un referente de excelencia, no solo dentro de la industria aeronáutica, sino también como modelo a seguir por otras compañías de servicios.

Agradecemos profundamente su preferencia y nos comprometemos a continuar mejorando para brindarle siempre lo mejor.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 5/63

OBJETIVO

El objetivo de este manual es dar a conocer los servicios ofrecidos por la Aerolínea SATENA, proporcionando canales de comunicación eficaces que faciliten el acercamiento y la interacción con nuestros clientes.

En línea con nuestro objetivo estratégico de “Afianzar la propuesta de valor”, SATENA implementa estrategias para evaluar de manera continua la calidad del servicio que brindamos, así como para la actualización constante de nuestra flota y procesos. En este sentido, identificamos los medios adecuados para que nuestros clientes puedan conocer a fondo lo que ofrecemos, asegurando así el cumplimiento de sus expectativas en cuanto a servicio y conectividad.

ALCANCE

Este documento tiene como finalidad ofrecer una guía clara y completa sobre los **servicios ofrecidos por la Aerolínea SATENA**. A través de este manual, buscamos proporcionar a nuestros clientes los medios adecuados para interactuar con la aerolínea y acceder a información relevante sobre nuestra oferta, asegurando una experiencia de servicio satisfactoria y alineada con sus expectativas en www.satena.com.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 6/63

CAPÍTULO 1

NUESTRO COMPROMISO COMERCIAL

1. COMPROMISO COMERCIAL

En SATENA, nos comprometemos a ofrecer un servicio de transporte aéreo seguro, eficiente y accesible, garantizando la calidad y seguridad en cada vuelo. A través de una amplia cobertura nacional e internacional, buscamos conectar las regiones más remotas de Colombia, asegurando la integración social y económica. Priorizamos la atención al cliente, brindando un servicio personalizado y ágil, y adoptamos tecnología innovadora para mejorar la experiencia de nuestros pasajeros, comprometidos con la sostenibilidad, operando de manera responsable y eficiente, optimizando nuestros procesos para garantizar puntualidad y satisfacción y reafirmando nuestro compromiso con la excelencia y el bienestar de todos nuestros clientes-usuarios.

1.1. RAZONES PARA VOLAR CON SATENA

- **Cobertura en destinos nacionales e internacionales:** SATENA ofrece una extensa red de rutas dentro de Colombia, llegando a destinos menos accesibles por otros medios de transporte, lo que permite una conexión integral en el país.
- **Compromiso con la seguridad:** Como aerolínea aprobada por la UAEAC, SATENA cumple con rigurosos estándares de seguridad, garantizando a los pasajeros un vuelo seguro y confiable.
- **Calidad de servicio:** SATENA se dedica a ofrecer un servicio al cliente personalizado, brindando atención cercana y profesional a cada uno de sus pasajeros, tanto en tierra como a bordo.
- **Conectividad regional:** SATENA proporciona acceso a zonas y regiones de difícil acceso, mejorando la conectividad en Colombia y promoviendo la integración de áreas apartadas, impulsando el desarrollo local.
- **Flota:** La aerolínea mantiene una flota moderna y eficiente, constantemente renovada para asegurar la mejor experiencia de vuelo y el máximo confort para los pasajeros.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 7/63

- **Precios accesibles:** SATENA ofrece tarifas competitivas y accesibles, haciendo posible que más personas accedan a viajes aéreos cómodos y convenientes.
- **Compromiso social y desarrollo regional:** Al volar con SATENA, los pasajeros apoyan una aerolínea comprometida con el desarrollo social y económico de las regiones a las que sirve, mejorando la conectividad y promoviendo el turismo y los negocios.
- **Diversidad de servicios:** SATENA ofrece transporte tanto de pasajeros como de carga, adaptándose a las diferentes necesidades de sus clientes y brindando soluciones flexibles.
- **Experiencia de compra:** El personal de SATENA se distingue por su cordialidad y disposición para resolver cualquier inquietud o solicitud, asegurando que la experiencia de compra sea siempre agradable.
- **Cumplimiento con estándares de calidad:** SATENA trabaja bajo estrictos estándares de calidad y mejora continua en sus procesos y servicios, garantizando la satisfacción del cliente.

1.2. MISIÓN

Volar, servir, integrar e impulsar el desarrollo de las regiones, a través de una experiencia de vuelo seguro y de calidad.

1.3. VISIÓN

Ser la aerolínea que se conecta el corazón de los colombianos, siendo innovadora, tecnológica y sostenible.

1.4. NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

SATENA, se compromete a ofrecer vuelos seguros y de calidad, conectando las regiones apartadas de Colombia. Priorizamos la seguridad, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad, cumpliendo las normas aeronáuticas y legales.

Con personal calificado e innovador, buscamos ser la aerolínea que une el corazón de los colombianos volando, sirviendo e impulsando el desarrollo nacional.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 8/63

1.5. NUESTRAS RUTAS Y DESTINOS

Fiel a nuestra misión, se ha destacado por conectar y servir a las regiones de Colombia y de países cercanos, llevando bienestar y progreso a lugares que muchos colombianos aún no conocen, donde cientos de miles de personas contribuyen al país con sus actividades cotidianas. La presencia de SATENA en estas zonas remotas no solo facilita la comunicación con el resto del país, sino que también simboliza la presencia del Estado colombiano y su compromiso continuo por mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos. Si desea conocer nuestros destinos, lo invitamos a visitar nuestra página web [Conoce nuestros destinos | SATENA Colombia](#), en el enlace “Destinos” donde podrá encontrar “nacionales” como “internacionales”.

1.6. NUESTRA FLOTA AÉREA

Continuamos con el proceso de estandarización de nuestra flota mediante la incorporación de aeronaves ATR 42-600, ATR 72, EMBRAER ERJ-145 y DHC-6 Twin Otter, las cuales están diseñadas para adaptarse perfectamente a la infraestructura de los aeropuertos de destino y a la geografía única de nuestro país. Con esto, reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento de rutas y frecuencias, así como con la mejora continua en el cumplimiento de nuestros itinerarios. Para más información sobre nuestra flota, lo invitamos a consultar nuestra página web: <https://www.satena.com/comercial/nuestra-flota/>

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 9/63

CAPÍTULO 2

PRODUCTOS Y SERVICIOS

2. PRODUCTOS Y SERVICIOS

SATENA ofrece una amplia gama de productos y servicios aéreos diseñados para satisfacer las necesidades de transporte de pasajeros y carga en todo el territorio nacional. Además de sus vuelos regulares a destinos nacionales, la aerolínea proporciona un servicio de transporte de carga y correo en modalidad aeropuerto-aeropuerto. SATENA también se distingue por su atención a segmentos especiales como el personal militar, veteranos y sus familias, brindándoles tarifas preferenciales. Con un enfoque en la conectividad, la seguridad y la calidad del servicio, SATENA se compromete a ofrecer una experiencia de viaje cómoda y eficiente, apoyada en una flota moderna y en constante optimización, así como en el uso de tecnología para facilitar la compra de tiquetes y la atención al cliente.

2.1. TIQUETES TRANSPORTE AÉREO

En SATENA, ofrecemos múltiples opciones para la compra de tiquetes aéreos a nivel nacional. Puede adquirir sus boletos de manera presencial en nuestras oficinas de atención en todos nuestros destinos. Para consultar la ubicación de nuestros Centros de Atención, visite nuestra página web en [Información de las sedes de nuestras oficinas | SATENA Colombia](#)

Además, contamos con alianzas estratégicas con agencias de viajes y turismo en todo el país, tanto IATA como no IATA. Esto nos permite posicionar nuestra marca y ofrecer nuestros productos y servicios a lo largo del territorio colombiano.

Para mayor comodidad, también disponemos de nuestro Contact Center, disponible en el conmutador en Bogotá (601) 9186030 y a través de WhatsApp al número +573233220006.

Finalmente, ofrecemos la posibilidad de compra de tiquetes de manera virtual y no presencial a través de nuestra página web www.satena.com.

2.2. TRANSPORTE DE CARGA Y CORREO

SATENA ofrece el servicio de transporte de carga y correo en modalidad Aeropuerto–Aeropuerto a nivel nacional. Si desea validar información adicional, puede hacerlo a través de nuestra página web: [Información de carga | SATENA Colombia](#).

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 10/63

2.2.1. TRANSPORTE DE CARGA

Se considera carga seca, todo paquete cuyo peso sea superior a 2,1 kilos. Este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo en la aeronave, por ende, no se debe comprometer a la aerolínea con tiempos de entrega.

Es considerada como carga seca, puesto que son piezas que no requieren un tratamiento o cuidado especial. Esta carga debe ser asegurada por el valor requerido por el cliente y que esté dentro del rango del mínimo/máximo establecido por SATENA. Por último, este servicio se presta siempre y cuando no se incumplan las normas especiales de transporte de Mercancías Peligrosas.

Toda carga que entre por las instalaciones de SATENA deberá venir debidamente identificada con nombre del destinatario y destino adonde se dirige la carga. El cliente deberá traer la mercancía a transportar abierta; para que el funcionario, luego de seguir los procedimientos de seguridad de manejo de carga que se estipulan en el Capítulo 4 y 5 del presente manual, proceda a embalar la mercancía ya sea con los zunchos que proporciona la aerolínea o los elementos que trae el cliente para esta acción. En caso de ser carga frágil, elementos afilados y puntiagudos esta mercancía deberá venir en su empaque original, embalajes de madera y/o proteger con material resistente estas puntas.

2.2.2. TRANSPORTE DE CORREO

Se considera correo a todo paquete cuyo peso sea inferior a 2 kilos. Se verifica la capacidad para embarcar el paquete. Si es un destino el cual no tiene frecuencia diaria, se informa al cliente un tiempo aproximado de entrega. Este servicio se realiza bajo las estrictas medidas y normas especiales de transporte de Mercancías Peligrosas.

El correo debe ser embalado de manera que se proteja y no se afecte su interior, marcado con los datos de nombre del destinatario y destino al cual se dirige el correo.

2.2.3. TRANSPORTES ESPECIALES

Se considera transporte especial, todos aquellos envíos que requieren un tratamiento diferente ya sea por su naturaleza o por el manejo de los mismos. Dentro de este tipo de envíos están: Animales Vivos, muestras biológicas no contagiosas, alimentos perecederos, peces ornamentales, transporte de plantas y objetos delicados.

Cada una de estas cargas, requiere empaques especiales que se exigen al cliente en el momento del recibo de acuerdo al procedimiento interno de SATENA. Este servicio se presta siempre y cuando no se incumplan las normas especiales de transporte de Mercancías Peligrosas.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 11/63

2.2.4. POLÍTICAS GENERALES DEL SERVICIO

El transporte de carga en las aeronaves de SATENA, es considerado un negocio adicional, en atención que la prioridad son los pasajeros y su equipaje. Por esta razón, el servicio de carga se ofrece teniendo en cuenta las limitaciones y restricciones que la aerolínea ha impuesto para esto.

Según lo indica el Reglamento Aeronáutico Civil Colombiano de la UA las aeronaves de pasajeros no se transportan mercancías peligrosas.

Antes de recibir cualquier pieza de carga, ésta debe ser revisada a través del escáner de seguridad. En aquellos destinos donde no se cuente con este elemento, la carga deberá ser revisada por el personal de carga.

El transporte de animales vivos, puede consultarlo en nuestra página web: satena.com Todo elemento considerado delicado, debe ser entregado en un empaque seguro y apropiado, como guacales de madera o empaques de poliestireno expandido (Icopor).

SATENA no se hace responsable por elementos de tratamiento delicado como botellas, espejos y otros, que se puedan romper por motivos propios del manejo de la carga, por lo que el cliente debe entregarlos en el embalaje correcto.

En las bodegas de carga, no se transportarán aparatos eléctricos como: computadores, iPad, celulares y Tablet, que operen con baterías de litio.

2.3. CONTRATOS VUELOS ESPECIALES O CHÁRTER

Un vuelo chárter, es un vuelo alquilado (rentado) por una persona natural o jurídica, en cualquiera de nuestras aeronaves o de fletamento y su utilización depende de la disponibilidad de las mismas.

Nos complace poner a disposición, el servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga en nuestra flota aérea, la cual está compuesta por aeronaves del siguiente tipo y capacidad:

- Jet Embraer ERJ-145 : 50 pasajeros
- Turbo Hélice ATR-42 : 48 pasajeros
- B1900 -DHC-6 : 19 pasajeros

Ofrecemos la capacidad para volar a cualquier destino nacional o internacional de corto alcance para lo cual tenemos a su disposición el canal de contacto a través de la Dirección Comercial: Carrera 103 N. 25D – 24 – Bogotá - **E-mail contacto:** charter@satena.com - **Celular:** + 57 3212133667.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 12/63

2.4. CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS

SATENA, la aerolínea del Estado Colombiano, ofrece un servicio diseñado especialmente para las Entidades y empresas Gubernamentales mediante los contratos interadministrativos, promovemos sinergias alineadas con las políticas del Gobierno Nacional, mejorando la eficiencia de los recursos públicos, contribuyendo de manera significativa a la gestión y optimización de los recursos destinados al transporte.

Algunos de los beneficios son:

- Atención 24/7, para garantizar una disponibilidad y apoyo en cualquier momento.
- Atención personalizada que asegura la correcta ejecución de los contratos, adaptada a las necesidades del cliente.
- Informes detallados de la ejecución del contrato, según lo requiera el contratista.
- Descuentos especiales, en las rutas operadas por SATENA que contribuyen a la reducción de costos.

En caso de requerir ampliación de la información o coordinar lo relacionado con la contratación, ponemos a su disposición el canal de contacto a través de la Dirección Comercial: Dirección: Carrera 103 N. 25D – 24 – Bogotá, E-mail: miguel.velandia@satena.com, Celular: 311 5944771 – 323 3207387.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 13/63

CAPÍTULO 3

BENEFICIOS Y PROGRAMAS ESPECIALES

3. BENEFICIOS Y PROGRAMAS ESPECIALES

SATENA se compromete a brindar un servicio de calidad y a ofrecer beneficios exclusivos a sus pasajeros, reconociendo su lealtad y su compromiso con el bienestar de las comunidades que atendemos. Entre los beneficios y programas especiales destacan:

3.1. TARIFAS ESPECIALES

SATENA ofrece tarifas especiales para diversos grupos como personal militar, veteranos, pensionados, y sus familias, así como para estudiantes y comunidades en áreas remotas, contribuyendo a la accesibilidad del transporte aéreo en todo el país.

3.1.1. TARIFA PARA MIEMBROS DE LA FUERZA PÚBLICA

En reconocimiento al servicio y compromiso del personal militar de nuestro país, SATENA ofrece una tarifa especial diseñada para facilitar su acceso al transporte aéreo. Esta tarifa exclusiva está dirigida a miembros activos de las Fuerzas Armadas de Colombia, brindando condiciones favorables y accesibles para apoyar sus desplazamientos tanto dentro del territorio nacional como internacional. Con esta iniciativa, SATENA reafirma su compromiso con quienes defienden la seguridad y el bienestar de la nación.: [SATENA Colombia | Tarifa Militar](#), esta tarifa aplica para:

- Personal uniformado activo y su núcleo familiar, pensionado o con asignación de retiro, de las Fuerzas Militares de Colombia (Ejército, Fuerza Aérea, Armada) y Policía Nacional.
- Personal civil que acredite su condición como funcionario del Ministerio de Defensa. No aplica beneficiarios.
- Personal civil que labore en cualquiera de las entidades adscritas al GSED (Grupo Social Empresarial de la Defensa). No aplica beneficiarios.
- Entidades del GSED
- Universidad Militar Nueva Granada
- Caja de Retiro de las Fuerzas Militares CREMIL
- Club Militar
- Agencia Logística de las Fuerzas Militares
- Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 14/63

- Defensa Civil Colombiana
- Fondo Rotatorio de la Policía Nacional FORPO
- Hospital Militar Central
- Instituto de Casas Fiscales
- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía CAJA HONOR
- Industria Militar, INDUMIL
- Servicio Aéreo a territorios nacionales SATENA
- Corporación de la Industria - Aeronáutica Colombiana CIAC
- Corporación Matamoros
- Hotel San Diego Hotel Tequendama
- Círculo de Suboficiales
- Corporación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial – COTECMAR

Cómo acceder a esta tarifa:

- **Fuerzas Militares De Colombia (Fuerza Aérea, Armada, Ejército)**

Personal Uniformado	Documento Soporte (Para Todos Los Casos Se Debe Adjuntar La Cedula De Ciudadanía)
Activo y beneficiarios (Núcleo Familiar)	Activo: Documento de identificación digital con código QR, con vigencia no mayor a 6 meses, generado a través del portal SIATH. Beneficiarios: Certificado de núcleo familiar con código QR generado a través del portal SIATH (Sistema de administración del Talento Humano), vigencia no mayor a 30 días.
Pensionado con asignación de retiro	Pensionado o retirado: Certificado de tiempo de servicio expedido por CREMIL (Caja de retiro de las Fuerzas Militares) con vigencia no mayor a 60 días - Resolución de retiro o acto administrativo. - Documento de identificación digital (DID) con código QR generado a través del portal SIATH con fecha de expedición no mayor a 60 días

- **Policía Nacional:**

Personal Uniformado	Documento Soporte (Para Todos Los Casos Se Debe Adjuntar La Cedula De Ciudadanía)
Activo y beneficiarios (Núcleo Familiar)	Activo: Carné Policial. Activo y/o Beneficiarios (Núcleo Familiar): Carné de servicios médicos digital con código QR o físico con fecha de vencimiento. Si el carné se encuentra en trámite, será válido únicamente un certificado expedido por la Dirección de Talento Humano de la Policía Nacional, con una vigencia no mayor a 90 días. Beneficiarios: Certificado de afiliación al subsistema de salud de la Policía Nacional, vigencia no mayor a 30 días.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 15/63

Personal Uniformado	Documento Soporte (Para Todos Los Casos Se Debe Adjuntar La Cedula De Ciudadanía)
Pensionado o con asignación de retiro	Pensionado o retirado: Resolución o carné de CASUR (Caja de sueldos de retiro de la Policía Nacional) - CAGEM (Caja general de la Policía Nacional) - TEGEN (Tesorería general de la Policía Nacional) Resolución de retiro o acto administrativo. Documento de identificación digital (DID) con código QR generado a través del portal SIATH con fecha de expedición no mayor a 60 días

- **GSED**

Deben presentar carné que lo identifique como funcionario de cualquiera de las entidades del GSED (*Válido para venta únicamente a través de los Puntos de Venta Directos, Contact Center Bogotá y Agencias Comerciales de SATENA a nivel nacional según su ruta de origen o destino*).

- **Funcionarios Del Ministerio De Defensa:**

Deben presentar carné que acredite su condición como funcionario del ministerio de defensa. (*Válido para venta únicamente a través de los Puntos de Venta Directos, Contact Center Bogotá y Agencias Comerciales de SATENA a nivel nacional según su ruta de origen o destino*).

Tenga en cuenta que esta tarifa No permite reembolsos y los cambios están sujetos a condiciones: Cambio de ruta, fecha, vuelo o nombre: Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con penalidad de \$80.000 (Antes de la salida del vuelo) o \$100.000 (Después de la salida del vuelo), si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio, más tarifa administrativa.

3.1.2. DESCUENTO PARA PENSIONADO O CON ASIGNACION DE RETIRO

En SATENA, extendemos una tarifa especial al núcleo familiar del personal de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional que se encuentra pensionado o recibe asignación de retiro. Con esta iniciativa, buscamos facilitar el acceso al transporte aéreo para aquellos que han dedicado su vida al servicio de la nación, brindando a sus familias condiciones preferenciales para sus desplazamientos dentro del territorio nacional e internacional. Esta tarifa refleja nuestro compromiso con el bienestar de quienes han contribuido al fortalecimiento de la seguridad y el orden en Colombia.

Detalles de la tarifa y quienes pueden acceder al beneficio:

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 16/63

- Descuento del 20% que ofrece SATENA sobre la tarifa neta pública vigente de la familia plus, flexi y econo para el núcleo familiar del personal de las Fuerzas Militares y Policía Nacional pensionado o asignación de retiro.
- Revisado por cambio de fecha, ruta, vuelo o nombre permitido según condiciones tarifarias publicas vigentes.
- Aplica en todas las rutas directas que opera SATENA, excepto corregimientos.

Para acceder a este descuento debe presentar Certificado de afiliación al subsistema de salud de las fuerzas militares o Policía Nacional, con una vigencia no mayor a 30 días o Resolución de la sustitución de asignación de retiro. (Válida para venta únicamente a través de los Puntos de Venta Directos, Contact Center Bogotá y Agencias Comerciales de SATENA a nivel nacional (según su ruta de origen o destino).

BENEFICIOS PARA VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

SATENA extiende una tarifa especial para los veteranos reconocidos de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, así como para el núcleo familiar de los uniformados fallecidos o desaparecidos por acción directa del enemigo, en combate, en tareas de mantenimiento o restablecimiento del orden público, o en conflictos internacionales. Esta tarifa está diseñada para facilitarles el acceso al transporte aéreo, brindándoles condiciones preferenciales para sus desplazamientos dentro de Colombia. Con esta iniciativa, damos la bienvenida a nuevas oportunidades para que nuestros veteranos y sus familias puedan disfrutar de un servicio de calidad y comodidad, reafirmando nuestro compromiso con aquellos que han defendido la seguridad y el bienestar de la nación.

Por eso esta tarifa se direcciona a Veteranos reconocidos de la Fuerza Pública y el núcleo familiar de los uniformados fallecidos o desaparecidos por acción directa del enemigo o en combate o en tareas de mantenimiento o restablecimiento del orden público o en conflicto internacional. Qué beneficios tiene:

- **Tarifa especial:** en las rutas directas operadas por SATENA.
- **Beneficio adicional en el aeropuerto:** Fila preferencial en el check-in y prioridad en el abordaje, disponible en los aeropuertos cuya infraestructura lo permita.
- **Beneficio extra con el equipaje:** 5 kg adicionales permitidos sin costo extra, de acuerdo con la franquicia de equipaje autorizada para cada ruta y conforme a las condiciones tarifarias públicas vigentes.

Para acceder a este beneficio debe presentar el “Certificado de Distinción como Veterano de la Fuerza Pública” con su respectivo código QR, generado por el DIVRI (Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva) a través del Ministerio de Defensa Nacional con validez máxima de seis meses.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 17/63

En caso de cambios en el tiquete por concepto de ruta, fecha, vuelo o nombre del viajero: Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con cobro de penalidad de \$60.000 (Antes de la salida del vuelo) y \$80.000 (Después de la salida del vuelo), si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio, más tarifa administrativa.

Por cambio de nombre permitido siempre y cuando el nuevo beneficiario cumpla con el documento soporte que se requiere para aplicar a la tarifa.

Se debe tener en cuenta que el núcleo familiar está compuesto por el (la) cónyuge o compañero (a) permanente y los hijos hasta los veinticinco (25) años de edad de los miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo, a falta de estos, sus padres. Aplica en todas las rutas directas que opera SATENA, excepto corregimientos.

3.1.3. BENEFICIO SILLA DEL HÉROE

La tarifa privada aplica para soldados regulares, infantes de marina, soldados de aviación, auxiliares de policía bachiller y auxiliares del cuerpo de custodia, en reconocimiento a su labor. Además, incluye a alumnos y cadetes en formación en las Escuelas Militares Colombianas. También se extiende a oficiales, suboficiales, soldados, infantes de marina, soldados de aviación de las Fuerzas Militares y auxiliares de la Policía Nacional que hayan sido heridos en combate o como consecuencia de la acción del enemigo o de acciones del servicio, y que hayan perdido el 25% o más de su capacidad psicofísica, puedes encontrar información en: [Silla del héroe - Precios exclusivos | SATENA Colombia](#)

Se puede acceder a este beneficio entidades como:

- **FUERZA AÉREA COLOMBIANA, INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO, EJERCITO NACIONAL, ARMADA NACIONAL y POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA:** Presentando código militar o Carné que los identifica que están prestando el servicio Militar. En caso de no tener ningún de estos soportes será válida la Certificación hecha por jefe de personal o comandante del batallón a donde pertenezca, la cual debe contener la información correspondiente al nombre completo, cédula, contingente y fecha de expedición no debe ser superior a 30 días hábiles. Así mismo debe tener un teléfono del batallón donde se pueda verificar la validez de la constancia
- **ALUMNOS Y CADETES DE ESCUELAS DE FORMACION MILITAR COLOMBIANAS:** Presentando código militar o Carné que los identifica como alumnos y cadetes de las escuelas de formación militar para Oficiales o Suboficiales.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 18/63

- PERSONAL HERIDO EN COMBATE QUE EN SUS FUNCIONES HAYA SUFRIDO DISMINUCIÓN FÍSICA: Debe presentar la Junta Medica Laboral que tenga el literal C,(A y B no)

El tiquete para aplicar a esta tarifa se puede adquirir únicamente en el aeropuerto donde inicie el viaje, el mismo día del vuelo y sujeto a disponibilidad, no permite cambios y no permite reembolsos.

3.2. BENEFICIO TARJETA JOVEN

El Programa Tarjeta Joven es una iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y FONTUR, que tiene como objetivo incentivar el turismo en los jóvenes Colombianos y residentes en el país entre 14 a 28 años, ofreciendo descuentos y beneficios en diversos establecimientos comerciales aliados al programa, siendo totalmente gratuito.

Información, condiciones y puntos de venta adicional a tu disposición en nuestra página web: [Tarjeta Joven aprovecha tu juventud para viajar | SATENA Colombia](#)

3.3. BENEFICIO EN TARIFA “O-RAIZAL” PARA RESIDENTES Y NATIVOS DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA EN COLOMBIA

Para venta únicamente en puntos de venta SATENA en la Isla de San Andrés, Providencia, se debe generar la venta a través de nuestro, contact Center en Bogotá (601) 918 6030 y WhatsApp +573233220006 o los puntos de venta de SATENA autorizados presentando su tarjeta vigente de residente -OCCRE-, las tarifas estarán sujetas cupo aplicando condiciones y restricciones.

3.4. BENEFICIO TARIFA DE APOYO SOCIAL

SATENA ofrece una tarifa privada especial como parte de su apoyo social a la población más vulnerable residente en determinadas regiones del país. Esta tarifa es exclusiva de SATENA y estará disponible para los beneficiarios de acuerdo con sus políticas internas. Es importante tener en cuenta que las tarifas, los beneficiarios y las rutas en las que se aplica esta tarifa son facultativas, lo que significa que pueden estar sujetas a modificaciones o cambios a criterio de la aerolínea, con el fin de garantizar la compensación de los costos operacionales.

Las reservas y la emisión de tiquetes para esta tarifa especial estarán a cargo de los puntos de venta propios de SATENA y las agencias comerciales a nivel nacional. Esta tarifa no es aplicable a través de agencias de viajes y turismo.

Para acceder a este beneficio, los interesados deben realizar la compra directamente en nuestras oficinas o en los puntos de venta autorizados. En el momento de la compra, se deberá presentar la cédula de ciudadanía original y copia, junto con el soporte del puntaje del Sisbén correspondiente.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 19/63

Para más información sobre nuestras oficinas y puntos de venta, consulta nuestra página web www.satena.com o visita nuestras oficinas directas.

Para acceder al beneficio, el pasajero deberá presentar documento de identidad en original y copia (Cédula de ciudadanía (18 años en adelante), tarjeta de identidad (7 a 17 años) o registro civil de nacimiento (0 a 6 años)); de la misma forma, deberá estar registrado en la base de datos del Sisbén perteneciendo a los grupos A, B o C. En el evento de no disponer de Sisbén, deberán acreditar condición de población en pobreza extrema, pobreza moderada o vulnerable, con una certificación emitida ÚNICAMENTE por el Ministerio del Interior o autoridad gubernamental (Gobernación, Alcaldía o Personería), especificando el municipio o departamento de residencia y estrato socioeconómico 0, 1 o 2. Dicha certificación tiene vigencia de hasta a un (1) año a partir de su fecha de expedición.

La tarifa privada especial ofrecida por SATENA está sujeta a disponibilidad de cupo y aplica condiciones y restricciones vigentes. Para más información, los interesados pueden consultar los detalles a través de nuestro Contact Center en Bogotá, llamando al (601) 918 6030, o enviando un mensaje por WhatsApp al +573233220006.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 20/63

CAPÍTULO 4

ACCESO A NUESTROS SERVICIOS

4. ACCESO A NUESTROS SERVICIOS

Para acceder a sus servicios, los clientes pueden realizar sus compras a través de varios canales de forma cómoda y ágil, como pueden ser actualmente:

- **Página web oficial:** Los usuarios pueden ingresar al sitio web de Satena www.satena.com, donde pueden consultar horarios de vuelos, realizar reservas, obtener información sobre tarifas, descuentos condiciones y opciones de pago.
- **Oficinas presenciales:** Los clientes pueden acudir a puntos de venta directos, agentes comerciales, agencias de viajes autorizadas para obtener asistencia en la compra de boletos y obtener recomendaciones sobre itinerarios.
- **Contact Center:** A través de líneas de atención telefónica, ofrecemos asistencia para la compra de tiquetes, gestión de reservas, cambios o cancelaciones.

Veremos ahora en detalle cada canal para acceder a nuestros servicios.

4.1. PÁGINA WEB OFICIAL

A través de nuestra página web oficial, www.satena.com puedes acceder fácilmente a una amplia variedad de servicios. Desde esta plataforma, podrás consultar nuestros productos, comprar tiquetes, realizar el proceso de Web Check-in y mucho más. La página es completamente accesible desde dispositivos móviles (smartphones, iOS, iPads, tablets) así como desde computadoras, permitiendo una experiencia de compra cómoda y eficiente en cualquier lugar con conexión a Internet.

En www.satena.com puedes adquirir boletos para vuelos directos o con conexiones, tanto nacionales como internacionales, operados por nuestra aerolínea. El sitio ofrece una experiencia de compra clara y sencilla, guiándote en cada paso del proceso. Sin embargo, las tarifas privadas y descuentos especiales solo pueden adquirirse de forma presencial o en los puntos de venta autorizados.

Es importante que sepas navegar en nuestra página:

- **Ingresa a nuestra página web oficial:** www.satena.com
- **Selecciona el tipo de viaje:** Elige si deseas un vuelo de *solo ida* o *ida y regreso*. Luego, selecciona la ciudad de salida y destino, las fechas de ida y regreso, y

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 21/63

la cantidad de pasajeros (especificando si son adultos, niños o bebés de 0 a 23 meses). Haz clic en “ACEPTAR” y luego en “BUSCAR”.

- **Elige el vuelo y la tarifa de tu preferencia:** Revisa las opciones disponibles y selecciona la tarifa que más te convenga.
- **Revisa los detalles del vuelo:** Haz clic en "DETALLE" para ver el desglose completo de la tarifa, incluidos los impuestos.
- **Verifica la información de la reserva:** La página mostrará un resumen de tu selección: vuelos de ida y regreso, fechas, horas, y desglose de tarifas e impuestos. Asegúrate de que todos los datos sean correctos, ya que cambios posteriores pueden generar costos adicionales.
- **Acepta los Términos y Condiciones:** Haz clic en "Leer más", revisa los documentos y acepta los Términos y Condiciones del servicio.
- **Ingresa la información de los pasajeros:**
 - **Para vuelos nacionales:** Completa los datos de los pasajeros: nombre, apellido, fecha de nacimiento, género, tipo de documento e número de documento.
 - **Para vuelos internacionales:** Además de los datos mencionados, deberás ingresar información adicional como el tipo de documento de viaje, número de documento, fecha de vencimiento, país de emisión y nacionalidad.
- **Ingresa los datos de contacto:** Proporciona tu país, número de teléfono, tipo de teléfono (casa, trabajo o celular) y correo electrónico. Esta información es requerida tanto para vuelos nacionales como internacionales.
- **Proporciona un contacto de emergencia:** Completa los datos de contacto de emergencia con nombre, apellido, país y número de teléfono. Esta sección aplica para vuelos nacionales e internacionales.
- **Revisa las condiciones generales del viaje:** Lee y acepta las condiciones del Web Check-in, la política de privacidad (habeas data), el contrato de transporte y las formas de pago aceptadas. Si estás reservando un vuelo internacional, también deberás diligenciar el formulario posterior al contrato de transporte.
- **Verifica nuevamente la información de tu reserva:** Revisa que todos los datos sean correctos antes de elegir el medio de pago. Luego, selecciona tu método de pago y haz clic en “ACEPTAR” y luego en “CONTINUAR”.
- **Confirmación de la reserva:** La página mostrará los detalles de tu reserva, incluyendo el código de reserva, los nombres de los pasajeros, los tipos y números de documentos de identidad, y el monto total a pagar.
- **Procede con el pago:** Haz clic en el botón de **PayU** y luego en “CONTINUAR”.
- **Revisa el resumen de tu compra:** Verifica los datos del resumen de la compra, que incluirá el código de reserva, el total de la compra, el IVA y el monto a pagar.
- **Selecciona el método de pago:** Escoge el método de pago (tarjeta de crédito/débito o PSE) y sigue las instrucciones para completar la transacción.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 22/63

Tenga en cuenta que la compra a través de nuestra página web debe realizarse con un mínimo de cuatro (4) horas de antelación a la salida del vuelo. SATENA acepta pagos con tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express y Diners Club, así como pagos con tarjetas de débito a través de PSE – PagosOnline y la pasarela de pagos PayU Latam. Las tarifas publicadas en nuestra web son exclusivas para compras en este medio no presencial y no aplican para compras realizadas en puntos de venta SATENA o a través de agentes de ventas. Es importante que seleccione correctamente la ruta, ya que el sistema tomará la que el comprador indique. Además, para realizar el pago, asegúrese de que su tarjeta de crédito o débito esté habilitada para compras electrónicas con su entidad financiera.

En caso de que su transacción sea rechazada, deberá comunicarse con su banco para verificar el estado de su tarjeta. Si la transacción no es aprobada por la entidad bancaria, puede contactar a nuestro Contact Center en Bogotá al (601) 918 6030 o por WhatsApp al +573233220006, proporcionando el código de su reserva para obtener información sobre el rechazo. Si paga con tarjeta de crédito y detecta algún error en la transacción, puede solicitar la reversión el mismo día, enviando un correo a reversiones@satena.com, con atención de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:30 p.m., y los fines de semana de 6:00 a.m. a 5:30 p.m.

4.2. WEB CHECK-IN SATENA

El servicio de web check-in en línea de SATENA, disponible sin costo adicional a través de la página web www.satena.com, permite a los usuarios realizar su registro antes del vuelo de manera no presencial y a través de un computador o dispositivo móvil conectado a internet, como iPad, iPhone, celular smartphone o Tablet, con lo cual sin costo adicional te facilita la obtención del pasabordo y la selección anticipada del asiento, lo que te permitirá optimizar tu tiempo y evitar las filas el día de tu vuelo, para completar el proceso de check-in, solo debes ingresar los datos relacionados con tu reserva y al finalizar cada paso, recibirás el pase de abordaje en tu correo electrónico. Si tienes alguna duda o inconveniente, puedes comunicarte con nuestra línea de Contact Center en Bogotá al (601) 918 6030.

4.3. FACTURACIÓN DE SU COMPRA

Recuerde que puede realizar la solicitud a través del link: [Comprobante de compra | SATENA Colombia](#) la cual llegará a su correo electrónico respectivo el cual debe coincidir con el suministrado al momento de la compra.

4.4. PUNTOS DE VENTA SATENA

SATENA cuenta con oficinas en aeropuertos y ciudades donde opera la aerolínea. Estos centros de atención están publicados en nuestra página web y actualizados

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 23/63

conforme a las rutas y oficinas respectivas, en caso que requieras información pueda: [Información de las sedes de nuestras oficinas | SATENA Colombia](#) adicional a ello puede encontrar agencias de viajes y turismo que pueden de la misma forma atender sus requerimientos de compra.

4.5. CONTACT CENTER

Nuestro canal de contacto vía telefónica o interacción chat, tiene la capacidad de atenderle para reservar, consultar y comprar sus tiquetes, contamos para su atención en Bogotá el teléfono: (601) 918 6030 y WhatsApp +573233220006 de la misma forma el esquema de atención desde las 6 am hasta as 24h.

En el Contact Center de SATENA, nos comprometemos a ofrecer una experiencia de usuario excepcional, rápida y personalizada, asegurando que cada interacción sea una experiencia única y satisfactoria. Nuestro objetivo es brindarte soluciones eficientes, mantenerte informado y acompañarte en cada paso de tu viaje, con la calidad y calidez que caracterizan a nuestra aerolínea. Ya sea para resolver tus dudas, gestionar tus reservas o apoyarte en cualquier consulta, nuestro equipo está disponible y listo para atenderte de manera profesional, cercana y en el menor tiempo posible, por eso nuestra promesa de valor se enmarca en:

- **Atención excepcional, rápida y personalizada:** Destacamos la calidad del servicio, la rapidez en la resolución de los problemas y la personalización en la atención al cliente, adaptándose a las necesidades individuales de cada pasajero.
- **Experiencia única y satisfactoria:** Enfatizamos que cada interacción con el contact center busca dejar al cliente satisfecho y con una experiencia positiva, alineada con los valores de SATENA.
- **Soluciones eficientes:** Resaltamos que el objetivo principal es resolver los problemas de los clientes de manera efectiva y sin demoras innecesarias.
- **Mantenimiento informado y acompañamiento:** Nos comprometemos a mantener a los clientes actualizados sobre cualquier novedad relacionada con su vuelo, reservas o inquietudes, y a brindarles apoyo en cualquier momento que lo necesiten.
- **Disponibilidad y profesionalismo:** El equipo está siempre disponible para ayudar, asegurando que el cliente se sienta respaldado y atendido con un alto nivel de profesionalismo.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 24/63

CAPÍTULO 5

SERVICIOS ADICIONALES, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PASAJERO

5. SERVICIOS ADICIONALES, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PASAJERO

Están diseñados para garantizar una experiencia de vuelo segura, cómoda y eficiente. SATENA se compromete a ofrecer una serie de servicios que faciliten el viaje de sus pasajeros, al mismo tiempo que establece derechos y responsabilidades que deben ser respetados por ambas partes para asegurar el correcto desarrollo de cada vuelo. En esta sección, encontrarás información detallada sobre los beneficios adicionales disponibles, así como las normativas que regulan las obligaciones tanto de la aerolínea como de los pasajeros, con el fin de fomentar un ambiente de confianza y cooperación durante el servicio. Puedes validar las condiciones de compra en: [Información sobre las condiciones de compra | SATENA Colombia](#) las cuales también puedes consultar al momento de tu compra:

Para SATENA es importante que conozcas nuestras Políticas de Reembolso, Cambios en el tiquete, Desistimiento y Retracto, Política de tratamiento y protección de datos personales y Contrato de Transporte:

Ver más: [Condiciones Tarifarias](#)

Ver más: [Normatividad Desistimiento](#)

Ver más: [Derecho al Retracto](#)

Ver más: [Política de tratamiento y protección de datos personales](#)

Ver más: [Contrato de Transporte](#)

Es necesario que conozcas las condiciones contractuales que condicionan la prestación del servicio entre SATENA y sus pasajeros.

Ver más : [Políticas, Condiciones y Términos de uso](#)

Te invitamos a que revises los Derechos y Deberes que te asisten como pasajero.

Ver más : [Derechos y Deberes del Usuario](#)

5.1. DERECHOS Y DEBERES DEL PASAJERO

Queremos que conozcas los derechos y deberes del pasajero los cuales puedes consultar en nuestra página web: [SATENA Colombia | Derechos y Deberes del Usuario](#), allí podrás encontrar la regulación aplicable respectiva, se encuentra detallada en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC – Parte Tercera -.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 25/63

La presente guía se publica en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Aeronáutico Colombiano –RAC-.

5.1.1. INFORMACIÓN

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Durante la solicitud de reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o la agencia de viajes le informe sobre:

Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.

Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.

El valor del ticket conforme a la tarifa aplicada discriminando cualquier suma adicional (IVA, Tasa Aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobre costo autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.

Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.

Las condiciones del transporte respecto a: reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.

Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el ticket y en el manual de pasajes, o mediante un vínculo o link que permita descargar esta información cuando se trate de pasajes electrónicos.

5.1.2. VERACIDAD DE INFORMACIÓN

El pasajero debe suministrar a SATENA, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos nombre completo, número del documento de identidad, dirección postal y electrónica, domicilio y teléfono de contacto, en el lugar

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 26/63

de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como nombre, dirección y teléfono de una persona a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia.

Si la información dada por el pasajero es errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad de SATENA la falta de información al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

5.1.3. INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, SATENA deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible. SATENA suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

5.1.4. DESISTIMIENTO DEL PASAJERO

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o agencia de viajes, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo con las estipulaciones desarrolladas por la empresa que hayan sido aprobadas por la Autoridad Aeronáutica, el cual no podrá exceder del 10% del valor del tiquete, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, salvo que se trate de tarifas promocionales registradas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones aprobadas para la tarifa.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas, hasta tanto sus condiciones no sean aprobadas por la Autoridad Aeronáutica.

5.1.5. RETRACTO

SATENA informa a sus usuarios, que conforme a lo previsto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Ley derecho al retracto) y sujeto a las normas que la desarrollen, modifiquen o deroguen conforme a lo regulado en el Estatuto del Consumidor y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, el pasajero podrá retractarse de la

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 27/63

celebración del contrato de transporte manifestando su intención de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato y la compra del tiquete se realice por medios de compra no tradicionales (ventas realizadas por el Contact Center y Página WEB de SATENA).

El Derecho al Retracto no procede, si la prestación del servicio está dispuesta a ejecutarse antes de los cinco (5) días hábiles siguientes la compra. Para tales efectos, el pasajero deberá radicar una solicitud a través del correo electrónico reembolsopol@satena.com, invocando el DERECHO AL RETRACTO, junto con la siguiente información y documentos: (Nombre y Apellidos, documento de Identificación, Número de tiquete o código de reserva) Una vez surtido el trámite anterior, la aerolínea hará devolución de todas las sumas pagadas por el usuario a excepción de tasas, impuestos y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables como lo es, entre otros, el monto correspondiente a la Tarifa Administrativa (cobro obligatorio no reembolsable – Art. 3° Resolución No. 3596 de 2006 Aeronáutica Civil), a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir del momento en que el usuario ejerció su derecho.

5.1.6. COMPENSACIONES AL PASAJERO

En SATENA, nos comprometemos a brindarle la mejor experiencia de vuelo posible. Sin embargo, en situaciones imprevistas que puedan afectar su viaje, como retrasos, cancelaciones o pérdida de equipaje, nuestra prioridad es garantizar su comodidad y satisfacción. En estos casos, ofrecemos compensaciones para cubrir los inconvenientes ocasionados, de acuerdo con nuestras políticas. A continuación, encontrará toda la información relevante sobre cómo gestionamos las compensaciones a nuestros pasajeros, para que esté informado y pueda disfrutar de un servicio más transparente y justo.

Cuando por una causa imputable a SATENA, la demora sea mayor de una (1) hora inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. Cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes) SATENA podrá abstenerse de suministrar esta compensación.

Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, SATENA deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente al 30% del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de SATENA, bonos para adquisición de tiquetes, etc. Si la demora

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 28/63

sobrepasa de las 10:00 PM (hora local), SATENA deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

En los casos que SATENA decida cancelar el vuelo y esto no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagara al pasajero una compensación adicional equivalente mínimo al 30% del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma como tiquetes en las rutas de SATENA, bonos para adquisición de tiquetes, etc.

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal (f).

Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, SATENA deberá proporcionar el viaje al pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que ofrezca disponibilidad de cupo, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, SATENA deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

Cuando SATENA anticipe el vuelo en más de una (1) hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, SATENA deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

5.1.7. REEMBOLSOS

En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, éste tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a las condiciones de la tarifa adquirida.

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso, salvo la Tarifa Administrativa, la cual no es reembolsable.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 29/63

En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del ticket, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia.

También habrá lugar al reembolso del valor del ticket o de la parte proporcional al tramo o trayecto cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, SATENA se vea en la necesidad de abstenerse a transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos SATENA podrá retener el porcentaje de reducción, así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.

5.1.8. TRANSPORTE DE MENORES

En SATENA, un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin costo adicional, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento. Para los menores de doce (12) años, se aplicará un descuento del 33% sobre la tarifa antes de impuestos, con derecho a ocupar su propio asiento. Los niños menores de siete (7) años deberán presentar el registro civil original o una copia legible al momento de su vuelo. Es importante señalar que estos beneficios no aplican a tarifas promocionales. Además, si un menor no viaja con sus padres, representante legal o un adulto responsable autorizado, deberá hacerlo bajo la modalidad de "recomendado" a SATENA, conforme a las condiciones establecidas. SATENA podrá aplicar cargos adicionales si es necesario asignar personal para la custodia o cuidado del menor, en caso de que esto implique costos adicionales.

5.1.9. INFORMACIÓN SOBRE REQUERIMIENTOS ESPECIALES DEL PASAJERO

En caso de necesitar el pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de las veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si SATENA dispone de este servicio.

En caso de que el pasajero llevase consigo alguna mascota, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, deberá informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado.

El pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que le sean reservados si SATENA dispone de dicho servicio.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 30/63

5.1.10. ADMISIÓN DEL PASAJERO

Para poder embarcar y ser transportado en su vuelo, será necesario que el pasajero presente su tiquete, documento de identidad y/o pasabordo, a menos que SATENA tenga justificación legal para no prestarle el servicio. En ningún caso, se permitirá que existan consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole en relación con la admisión del pasajero.

5.1.11. PASAJEROS ESPECIALES

En SATENA, brindamos atención prioritaria en el embarque a pasajeros con alguna limitación, adultos mayores, niños menores de cinco (5) años, mujeres embarazadas y sus acompañantes, si es necesario. Además, garantizamos la asistencia necesaria para que estos pasajeros se ubiquen de manera cómoda en la aeronave, procurando asignarles el asiento más adecuado dentro de su clase.

En el caso de pasajeros enfermos graves que necesiten viajar con un médico, se dará prioridad en el embarque tanto al enfermo como al médico acompañante. Asimismo, contamos con el equipamiento y la logística adecuada para garantizar un embarque, desembarque y movilización segura de los pasajeros enfermos, evitando cualquier procedimiento que pueda poner en riesgo su bienestar.

Cabe destacar que, para mujeres embarazadas cuya gestación haya superado las treinta (30) semanas, no se permitirá viajar por vía aérea, a menos que sea estrictamente necesario, y deberán presentar una certificación médica expedida en las últimas 24 horas que acredite su aptitud para el viaje, eximiendo a SATENA de cualquier responsabilidad ante eventualidades relacionadas con su estado durante el vuelo.

5.1.12. DAÑOS AL PASAJERO

En caso de daños, lesiones o muerte del pasajero ocurridos a bordo o durante el transporte, desde el momento del embarque hasta que finalice el desembarque, el pasajero o sus causahabientes tienen derecho a recibir una indemnización conforme a lo establecido en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio.

5.1.13. EN EL EQUIPAJE

El pasajero no deberá portar ningún elemento, sustancia o material, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.), esto incluye fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas.

No podrá portar armas o munición legalmente permitida en el equipaje, el pasajero deberá presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen,

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 31/63

acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para ser llevada en un lugar seguro. SATENA podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma. El arma será devuelta inmediatamente después de la llegada del vuelo a su destino.

El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, equipos electrónicos, joyas, piedras o metales preciosos, documentos negociables, entre otros, respecto de los cuales SATENA no se responsabiliza.

El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo traslado de unas regiones a otras, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal. Tales productos pueden ser retenidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

5.1.14. LISTA DE ESPERA

Si un pasajero se presenta sin reserva para un vuelo y no hay cupos disponibles, SATENA podrá incluirlo en una lista de espera, para que pueda ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos en esta lista se asignarán en estricto orden de llegada, otorgándoles un número que deberá ser respetado rigurosamente. Es importante tener en cuenta que la inclusión en la lista de espera no garantiza el embarque, ya que dependerá de la disponibilidad de asientos.

5.1.15. COMPORTAMIENTO DEL PASAJERO

Es obligación de los pasajeros seguir las instrucciones del personal de SATENA y de nuestros tripulantes relacionados con la seguridad y el comportamiento durante el vuelo, desde el embarque hasta el desembarque, incluyendo el carreteo, despegue, vuelo, y aterrizaje. Según la ley, el comandante de la aeronave es la máxima autoridad a bordo, y tanto los tripulantes como los pasajeros deben acatar su autoridad en todo momento durante el viaje.

5.1.16. ACTOS INDEBIDOS O CONTRA LA SEGURIDAD

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

- Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras ésta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 32/63

- Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, o manipularlos innecesariamente.
- Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.
- Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.
- Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- Fumar en cualquier parte de la aeronave.
- Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
- Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.
- Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.
- Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- Llevar consigo, o en el equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.
- Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.
- Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministradas por el transportador, sin su autorización.
- Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.
- Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le hayan dado instrucciones en tal sentido.
- Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo casos de emergencia que lo ameriten.
- Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 33/63

- aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
- Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar el desorden o incitar a otros a que lo hagan.
 - Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
 - Llevar consigo o en el equipaje de mano registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) SMLMV, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera y otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.
 - Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.

Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

5.1.17. INCUMPLIMIENTO DEL PASAJERO

Cuando un pasajero incumpla cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en cualquier aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato de transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que _____ hubiera _____ iniciado.

En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del ticket sometido a las reducciones de que trata el numeral 3.10.2.14.3. de la Resolución No. 2591 de 2013, expedida por la Aeronáutica Civil.

5.2. AL RESERVAR TEN PRESENTE

Se recomienda realizar la reserva y compra del ticket aéreo con anticipación y evitar realizar múltiples reservas con el mismo nombre, ya que los sistemas de reservas no permiten duplicados, y en caso de existir más de una reserva con el mismo nombre y documento, estas podrían ser canceladas.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 34/63

La aerolínea, agencia comercial o de viajes debe proporcionar información clara sobre las condiciones del producto, tipo de vuelo (directo, con escalas o conexiones) y las restricciones de tarifa y promociones.

Al realizar una reserva telefónica, el pasajero debe asegurarse de escribir correctamente el número de reserva asignado por el canal de venta, verificando las letras que lo componen, ya que este número será necesario para cualquier cancelación, cambio o reconfirmación.

Cabe destacar que las condiciones y restricciones de la tarifa pueden cambiar sin previo aviso durante el proceso de reserva, pero una vez comprada la tarifa, se respetarán las condiciones acordadas.

Si viaja en trayectos nacionales con niños menores de dos (2) años que viajen en brazos, no se les cobrará tarifa, conforme a la legislación colombiana.

En caso de necesitar cancelar el viaje, es importante notificarlo con anticipación, ya que se aplicarán penalidades dependiendo de la tarifa comprada, y la Tarifa Administrativa no es reembolsable según la resolución No.03596 de 2006 de la Aeronáutica Civil de Colombia. Además, se recomienda verificar que los datos de contacto proporcionados sean correctos, ya que cualquier error puede dificultar la comunicación en caso de cambios.

5.3. IMPORTANTE AL MOMENTO DE TU COMPRA

Para SATENA es importante que conozcas que, ante cualquier eventualidad, circunstancia ajena a la voluntad, si necesitas cambiar el horario, fecha o destino de tu vuelo y este lo permite, puedes recurrir a un cambio en tu compra, revisando las regulaciones y estado del tiquete.

Para mayor información comunícate con nuestra línea de contact center en Bogotá 601 918 6030.

5.3.1. RESTRICCIONES DE CADA VUELO

Recuerda que cada viaje tiene unas condiciones diferentes, depende de la tarifa en la que hayas accedido, ten presente las penalidades que apliquen por cambio de vuelo, cambio de fecha y cambio de nombre.

5.3.2. REVISA EL ESTADO DE TU PASAJE

Verifica la validez de tu tiquete el cuál tendrá un año de vigencia a partir de la fecha de compra.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 35/63

5.3.3. REALIZA TU CAMBIO A TIEMPO

Es importante que si deseas hacer una modificación de fecha hora o vuelo, lo realices con anticipación para obtener disponibilidad de cupo en la clase que compraste tu boleto y así evitar pagar sobrecostos en el tiquete revisado. Antes de efectuar la compra de un boleto revisa nombre, fecha, vuelo y ruta; para así evitar pagar sobre costos al momento de realizar algún cambio.

5.3.4. CONDICIONES DE LAS TARIFAS

Recuerda que los cambios pueden tener una penalidad asociada y podría existir una diferencia tanto en la tarifa, impuestos o tasas aplicables puedes consultar las condiciones en www.satena.com – [Condiciones tarifarias](#)

5.4. POLÍTICAS Y CONDICIONES DE EQUIPAJE

En SATENA, nos esforzamos por ofrecerle una experiencia de viaje cómoda y sin contratiempos. Para garantizar la seguridad y el bienestar de todos nuestros pasajeros, es importante que esté al tanto de nuestras políticas y condiciones relacionadas con el equipaje. A continuación, encontrará información clave sobre las restricciones, el manejo de su equipaje y lo que puede llevar consigo durante su vuelo. Le recomendamos leer cuidadosamente estas condiciones para que su viaje transcurra de la mejor manera posible.

Consejos importantes para el manejo de su equipaje y proceso de embarque:

- Recuerde que el equipaje de mano está bajo su responsabilidad y custodia en todo momento. No lo descuide. Si por alguna situación excepcional debe ser enviado a la bodega del avión, asegúrese de recibir la colilla de equipaje correspondiente y declare previamente los objetos de valor que contiene.
- Durante el embarque, tanto el equipaje de mano como el de bodega de todos los pasajeros será sometido a los filtros de seguridad establecidos por las aerolíneas y los organismos de control (Policía Aeroportuaria, Policía Antinarcóticos, Policía Fiscal y Aduanera, entre otros). Esto puede incluir preguntas e inspecciones adicionales como parte del perfil de seguridad.
- Si un menor de edad viaja recomendado, no se le permitirá llevar equipaje de mano por razones de seguridad. En caso de que el menor traiga elementos de mano, estos serán facturados como equipaje de bodega y se aplicarán cargos por los excesos de equipaje correspondientes.
- No transporte equipaje de personas desconocidas. Esta recomendación es por su seguridad y la de los demás pasajeros.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 36/63

- Después de registrarse en la aerolínea, siga las instrucciones del módulo y diríjase a la sala de embarque señalada.
- El tiempo de anticipación necesario para el registro, los procedimientos de seguridad, manejo de equipajes y cumplimiento del itinerario debe ser tomado en cuenta.
- No ingresar a la sala de embarque a tiempo o no estar atento a la llamada de abordaje puede resultar en la pérdida del vuelo.
- Para su seguridad y confort durante el vuelo, le solicitamos seguir las instrucciones a bordo, diríjase a su asiento asignado o al indicado por la tripulación, guarde su equipaje de mano en los compartimientos correspondientes, siéntese, apague su teléfono móvil y siga atentamente las instrucciones de seguridad proporcionadas por la tripulación dentro del avión.

Tenga en cuenta que las ondas emitidas por dispositivos electrónicos como portátiles y teléfonos móviles pueden interferir con los equipos del avión. Por esta razón, estos deben permanecer apagados y solo podrán encenderse cuando la tripulación lo indique.

5.4.1. EQUIPAJE DE MANO

Para SATENA son todos aquellos objetos personales libres de cargo adicional, transportados por el pasajero dentro de la cabina del avión y que viajan bajo su custodia y responsabilidad. Cada pasajero puede llevar una pieza de equipaje más un artículo personal.

Es fundamental verificar que el equipaje de mano no supere el peso máximo de 5 kilos y cumpla con las dimensiones permitidas de 43 cm de alto, 34 cm de largo y 20 cm de ancho. Además, se debe informar al pasajero sobre la prohibición de llevar en su equipaje objetos cortopunzantes, tijeras, cortaúñas, cuchillos, navajas, bisturís, armas, municiones, explosivos, armas de juguete o deportivas, y productos considerados mercancías peligrosas.

Los líquidos deben llevarse en envases de no más de 100 ml. Es necesario colocar la etiqueta auxiliar de “equipaje de mano” en el mismo. Si el equipaje no cumple con las especificaciones de peso y/o dimensiones, se procederá con el manejo de equipaje facturado. Además, los pasajeros pueden llevar un artículo personal que no supere las dimensiones de 15 cm de alto, 20 cm de largo y 10 cm de ancho, como un bolso de mano pequeño, un abrigo o manta, un bastón, una cámara o cámara de vídeo de tamaño reducido, un móvil, y material de lectura para el vuelo.

Para niños menores de 2 años, se puede llevar comida, un coche de bebé plegable o una cuna pequeña. También se permite un par de muletas para personas con discapacidad física. Si el pasajero lleva artículos especiales, como instrumentos

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 37/63

musicales (violines, guitarras, trombones, entre otros), que no pueden guardarse en el compartimiento de equipaje de mano, deben registrarse durante el check-in. Estos artículos se entregarán al personal de equipajes para ser transportados en la bodega de la aeronave con un trato especial, siendo cargados en último lugar y descargados en primer lugar. El embalaje debe ser resistente y proteger completamente el artículo. Finalmente, se permite el transporte de cenizas humanas en cabina, siempre que estén dentro de un cenizario adecuado.



Para garantizar la seguridad de todos los pasajeros a bordo, existen restricciones sobre los artículos que se pueden llevar como **equipaje de mano**.

Ciertos productos, debido a su naturaleza peligrosa, están completamente prohibidos en la cabina del avión. Esto incluye, pero no se limita a, sustancias inflamables, explosivos, líquidos en grandes cantidades, objetos punzantes o cortantes, y otras mercancías que puedan representar un riesgo para la seguridad de la aeronave y los pasajeros.

Es fundamental que todos los viajeros estén informados sobre estas restricciones para evitar contratiempos en el momento del embarque. Para obtener información detallada sobre qué artículos están permitidos o prohibidos, consulte siempre las pautas de seguridad antes de su vuelo y tenga en cuenta los siguientes:

MERCANCÍAS PROHIBIDAS COMO EQUIPAJE DE MANO	
Elementos metálicos y cortopunzantes.	
Elementos Deportivos como bates de baseball, palos de golf, Lanzas.	
Elementos Explosivos, inflamables, pistolas, armas de fuego.	

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 38/63

5.4.2. EQUIPAJE DE BODEGA

El equipaje de bodega se refiere a los objetos de uso personal que registras en el aeropuerto de origen y que son transportados en la bodega de la aeronave. En vuelos con conexión dentro de la misma aerolínea, el equipaje será registrado hasta tu destino final. La franquicia de equipaje permitido se indica al momento de la compra del ticket aéreo, según la tarifa y/o ruta adquirida, y puedes consultar esta información en la sección “Condiciones de compra / Condiciones de las tarifas” en la página web de SATENA. Si el peso de tu equipaje excede la franquicia permitida, deberás pagar los cargos adicionales por exceso de equipaje en el aeropuerto de origen. Además, ninguna pieza de equipaje podrá superar los 32 kilogramos para cualquier destino. El peso máximo permitido por pasajero es de 50 kilogramos, que incluyen los 15 kilogramos correspondientes a la franquicia adquirida. Es importante tener en cuenta que la franquicia de equipaje puede modificarse sin previo aviso, dependiendo de las condiciones operacionales del vuelo, como la posibilidad de que el vuelo se realice en una aeronave de diferente capacidad.



5.4.3. EQUIPAJE CONDICIONES ESPECIALES

En SATENA, nos comprometemos a brindar un servicio accesible y cómodo para todos nuestros pasajeros, incluyendo aquellos con capacidad disminuida y los menores de edad. Entendemos la importancia de ofrecerles el apoyo necesario para garantizar que su experiencia de viaje sea segura y sin inconvenientes. A continuación, encontrará información sobre las condiciones especiales para el equipaje de personas con discapacidad y para los menores, asegurando que tanto sus necesidades como las de sus acompañantes sean atendidas de manera adecuada:

- **Equipaje para pasajeros con capacidad disminuida:** Para los pasajeros en condiciones de discapacidad que dependan de elementos ortopédicos para su movilización, podrán llevar en el vuelo y libre de cargo los siguientes elementos:
 - Una (1) silla de ruedas.
 - Un (1) par de muletas u otro elemento ortopédico.
 - Perro lazarillo acreditando certificación correspondiente y portando el equipo necesario (collar, bozal y chaleco).
- **Equipaje para menores:** Todo pasajero de dos (2) años de edad en adelante, debe pagar ticket y ocupar silla dentro del avión, por tal motivo, tiene derecho a la franquicia de equipaje de bodega (se excluye el equipaje de mano por motivos de seguridad del viajero). Los pasajeros que viajan en condiciones de infante, no pagarán ticket y no contarán con franquicia de equipaje de mano o de bodega.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 39/63

5.5. ELEMENTOS CON RESTRICCIÓN

Por razones de seguridad, le recordamos que está prohibido transportar mercancías peligrosas en su equipaje, tales como explosivos, gases bajo presión, líquidos y sólidos inflamables, sustancias tóxicas, corrosivas o radioactivas, entre otras. Es muy importante que declare cualquier artículo de este tipo antes de su vuelo. En caso de no hacerlo, la aerolínea considerará esta acción como un atentado contra la seguridad del vuelo y de los pasajeros.

5.5.1. ELEMENTOS NO PERMITIDOS COMO EQUIPAJE DE MANO

Por razones de seguridad, le recordamos que está prohibido transportar en su equipaje armas, municiones, elementos cortopunzantes, objetos contundentes como bates, barras, palos de golf, gases comprimidos, elementos metálicos, armas simuladas, de juguete o deportivas, así como cualquier tipo de mercancía peligrosa. Es fundamental que declare cualquier artículo de este tipo antes de su vuelo. De no hacerlo, la aerolínea considerará esta acción como una violación a la seguridad del vuelo y de los pasajeros.

5.6. ELEMENTOS CONSIDERADOS COMO EQUIPAJE ESPECIAL O SOBREDIMENSIONADO

En SATENA, nos aseguramos de ofrecer un trato adecuado y seguro para aquellos artículos que, debido a sus características particulares, no pueden ser transportados como equipaje regular. Algunos elementos requieren condiciones especiales de manejo y transporte para garantizar su integridad y seguridad durante el vuelo. A continuación, encontrará información sobre los elementos que se consideran equipaje especial:

- **Artículos Deportivos:** Todos aquellos artículos deportivos que el viajero desee transportar, deberán ser entregados como equipaje sobredimensionado. Estos, deben contar con un contenedor y embalaje adecuado, el cual pueda resistir la manipulación de nuestro personal.
- **Instrumentos Musicales:** SATENA permite el transporte de instrumentos musicales; dependiendo del aforo con el que se presente el instrumento, se transportará este elemento sobredimensionado.

5.7. ARTICULOS PERMITIDOS A BORDO

En SATENA, entendemos la importancia de viajar con los objetos personales necesarios para su comodidad y seguridad. Los pasajeros pueden llevar a bordo ciertos artículos, como dispositivos electrónicos, libros, bolsas pequeñas y otros efectos personales, siempre que no superen las restricciones de tamaño y peso establecidas. Además, existen regulaciones específicas para el transporte de líquidos y artículos como medicamentos, productos de higiene y otros objetos esenciales.

Le recomendamos revisar las normas detalladas sobre lo que puede llevar consigo para asegurarse de que todo esté conforme a las políticas de seguridad y comodidad durante su vuelo:

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 40/63

ARTÍCULOS PERMITIDOS A BORDO	
Lleve en su equipaje de mano aquellos artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, dinero en efectivo, pasaportes entre otros.	
Cámaras fotográficas o de video.	
Computadoras portátiles, tablets, GPS, juegos electrónicos, artículos de entretenimiento, calculadoras, lentes, entre otros. Importante: Estos elementos podrán ser usados cuando la puerta de embarque esté abierta y después de alcanzar los 10.000 pies de altura, luego da la autorización anunciada por la tripulación.	
Las botellas de licor deberán ir aforadas en bodega.	
Televisores, radios AM/FM banda civil, juguetes a control remoto, transmisores, teléfonos celulares. Importante: No podrán ser usados en ningún momento mientras estén a bordo de la aeronave.	
La aerolínea no se hace responsable por pérdida en caso de ir en el equipaje despachado en la bodega del avión. No porte equipaje de mano cuyo peso y tamaño impida su transporte seguro e incomode a los demás u obstruya el tránsito durante una eventual evacuación de emergencia. Ubique su equipaje de hasta 5 kilos, en los compartimientos destinados para tal efecto.	

5.8. MERCANCÍAS PERMITIDAS EN BODEGA

En SATENA, ofrecemos opciones seguras y confiables para el transporte de mercancías en la bodega de nuestras aeronaves. Existen ciertos tipos de productos y artículos que pueden ser transportados en bodega, siempre que cumplan con las normativas de seguridad y regulaciones vigentes.

A continuación, se detallan las mercancías permitidas, así como las condiciones y restricciones aplicables para asegurar un traslado seguro y eficiente:

MERCANCÍAS PERMITIDAS EN BODEGA	
Objetos Deportivos: Palos de golf, lanzas, bates de baseball, cañas de pescar.	
Aparatos de Tracción Electrónica: Sillas de ruedas.	

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 41/63

Implementos Médicos: Embriones congelados, vacunas, cloroformo.	
Elementos Cortopunzantes: Tijeras, espadas, pinzas.	
Baterías, cajas de herramienta, material fotográfico, aerosoles, tanques de oxígeno para buceo vacíos, armas blancas y de fuego.	

5.9. MERCANCÍAS DE TRANSPORTE RESTRINGIDO

Las mercancías de transporte restringido son aquellas que, debido a su naturaleza, presentan riesgos potenciales para la seguridad de la aeronave, los pasajeros o la tripulación, y por lo tanto, están sujetas a regulaciones especiales para su transporte. Algunos ejemplos comunes de mercancías restringidas incluyen:

- **Materiales explosivos:** Incluyen explosivos, municiones, fuegos artificiales, y otros productos que puedan detonar o generar una explosión.
- **Gases bajo presión:** Como los cilindros de gas, aerosoles y otros productos que contienen gases a alta presión, que pueden ser peligrosos en ciertas condiciones.
- **Líquidos inflamables:** Como combustibles, alcoholes, solventes, pinturas y productos que pueden prenderse fuego con facilidad.
- **Sustancias tóxicas y venenosas:** Incluyen productos químicos, pesticidas, venenos y otras sustancias que son peligrosas si se ingieren, inhalan o entran en contacto con la piel.
- **Sustancias corrosivas:** Como ácidos, bases y otros productos químicos que pueden dañar o destruir materiales y tejidos.
- **Materiales radiactivos:** Sustancias que emiten radiación, como algunos equipos médicos, reactores o materiales utilizados en la industria.
- **Baterías de litio:** Las baterías de litio tienen restricciones debido a los riesgos de incendio que pueden representar si no se manejan correctamente.
- **Mercancías de naturaleza biológica peligrosa:** Como ciertos microorganismos, cultivos celulares y otras muestras biológicas que pueden ser infecciosas o patógenas.
- **Armas, municiones y explosivos:** Artículos como armas de fuego, cuchillos, municiones o cualquier otro material que pueda ser considerado como un riesgo para la seguridad del vuelo.
- **Mercancías peligrosas no identificadas adecuadamente:** Cualquier artículo que no se haya etiquetado o clasificado correctamente como mercancía peligrosa.

Es fundamental asegurarnos de que los artículos que desean transportar no estén en esta lista de productos restringidos y cumplan con todas las regulaciones de seguridad. Si se deben transportar, es necesario seguir los procedimientos especiales establecidos por la aerolínea y las autoridades de aviación.

Si tienes alguna pregunta específica sobre un tipo de mercancía, no dudes en preguntar:

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 42/63

MERCANCÍAS DE TRANSPORTE RESTRINGIDO	
Fauna y Flora Nativa, Animales en vía de extinción, únicamente con previa autorización de las autoridades competentes.	
Alimentos congelados.	
Camarones, pescado.	
Aparatos Dentales: Pueden contener productos químicos peligrosos como resinas o disolventes.	
Formol.	
Hielo Seco.	
Material Magnetizado: en un lugar seguro, alejado de los instrumentos del avión.	
Mercurio: en empaque de seguridad (pipeta de hierro hermética cerrada).	
Objetos fuentes de calor tales como linternas submarinas; cuidando que nos produzcan emisiones en su transporte.	
Pinturas: sólo las que son a base de agua.	
Pipetas de Gas: solamente nuevas.	
Productos Farmacéuticos: empacados en envases plásticos.	
Tanques de Oxígeno: totalmente descargados, excepto para suministro a pasajeros enfermos o heridos graves.	
Prendas y elementos de uso privativo de las fuerzas militares.	

5.10. MERCANCÍAS DE TRANSPORTE PROHIBIDO

En SATENA, por razones de seguridad y para cumplir con las regulaciones de aviación, hay ciertos artículos que están completamente prohibidos para su transporte en nuestros vuelos. Estos incluyen, pero no se limitan a:

- **Explosivos de alto riesgo**, como bombas y artefactos explosivos.
- **Sustancias radioactivas** y materiales relacionados con la radiación.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 43/63

- **Armas químicas y biológicas**, que representan un grave riesgo para la seguridad y la salud.
- **Mercancías ilegales**, como drogas ilícitas o productos que violen las leyes nacionales o internacionales.
- **Armas de fuego no autorizadas** o cualquier tipo de armamento que no cumpla con los procedimientos de seguridad establecidos.
- **Productos altamente inestables**, como reactivos químicos o materiales peligrosos no autorizados para su transporte.
- **Sustancias infecciosas de alto riesgo**, que no estén adecuadamente embaladas y documentadas.
- **Baterías no conformes**, que no cumplan con los requisitos de embalaje o que no sean declaradas correctamente como mercancías peligrosas.

Es importante que, antes de viajar, se asegure de no transportar ninguno de estos artículos prohibidos. El intento de transportar mercancías prohibidas puede resultar en sanciones graves, incluyendo la confiscación de los artículos o multas.

Si tiene dudas sobre si un artículo es permitido o no, le recomendamos que consulte con nosotros o con las autoridades pertinentes antes de su vuelo. Por eso también incluimos las siguientes mercancías:

MERCANCÍAS DE TRANSPORTE PROHIBIDO	
Explosivos: Granadas, municiones, material incendiario o pólvora, artículos para fuegos artificiales, señales luminosas.	
Amoniaco, Cloro.	
Pinturas a base de aceite, blanqueadores.	
Sustancias inflamables, corrosivas como ácidos, sustancias alcalinas, mercurio, baterías que contengan líquidos, sustancias tóxicas incluyendo gases, estando o no sometidos a presión (aerosoles).	
Gases comprimidos o tanques de pesca submarina.	
Veneno y materiales infecciosos tales como insecticidas, matamalezas, plaguicidas.	
Líquidos o sólidos Inflamables.	
Mercancías de contrabando.	

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 44/63

5.11. PASAJEROS RECOMENDADOS

SATENA ofrece un servicio especial y gratuito para ciertos pasajeros, como menores de edad que viajan solos (a partir de los 5 años) y adultos mayores, entre otros. Es importante que, al momento de hacer la reserva o adquirir el tiquete, se informe sobre las condiciones del pasajero para poder acceder a este servicio. En cuanto a los menores recomendados, se entiende como tal a un niño entre 5 y 12 años que viaja bajo la custodia de un empleado de la aerolínea, mientras que los menores de 5 años deben viajar acompañados de un adulto responsable. Los padres o tutores deben llevar al menor personalmente hasta el aeropuerto, presentar la documentación requerida y proporcionar los datos completos de la persona que los recibirá en el destino.

Además, deben permanecer en el aeropuerto hasta 15 minutos después del despegue del vuelo. Se recomienda asegurarse de que el menor cuente con el dinero necesario para cualquier imprevisto en los vuelos de conexión o a la llegada. Las reservas para estos servicios especiales, como menores sin compañía o condiciones de discapacidad, solo pueden realizarse en puntos de venta presenciales o a través del Contact Center, ya que no se permite la compra en la página web.

5.12. PASAJEROS EN CONDICIÓN MÉDICA

Los pasajeros con condiciones médicas deberán presentar un certificado de aptitud para viaje aéreo expedido por su médico tratante y avalado por el médico de Sanidad aeroportuaria del respectivo aeropuerto, en el que se detallen sus condiciones de salud, sin el cual no podrán abordar el avión. Se recomienda llevar en el equipaje de mano las medicinas suficientes para el viaje, conservando la fórmula médica con la cantidad, frecuencia y principio activo o nombre genérico de los medicamentos, siendo el pasajero responsable del suministro de estos.

Los pasajeros con alguna limitación, adultos mayores, niños menores de cinco años y mujeres embarazadas que requieran asistencia, junto con sus acompañantes, tendrán prioridad para el embarque, y la aerolínea les brindará la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave. Si un pasajero con movilidad reducida no puede atender sus necesidades fisiológicas o alimenticias, deberá estar acompañado por una persona mayor de edad en pleno uso de sus facultades, a quien se le asignará el asiento contiguo y se le informarán los procedimientos de emergencia y seguridad a bordo.

Si el pasajero necesita un acompañante por prescripción médica, el certificado médico de sanidad avalará el transporte y las condiciones del mismo, asumiendo el pasajero los costos adicionales del acompañante, ya sea familiar o personal de salud.

Además, las personas con condiciones de salud delicadas, como dolencias coronarias, pulmonares, cerebrovasculares, anemia e hipertensión, deberán consultar con su médico antes del viaje y obtener un permiso que certifique que los factores del vuelo no empeorarán su enfermedad, especialmente si las ciudades de origen y destino tienen altitudes diferentes.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 45/63

5.13. TRANSPORTE DE MASCOTAS

En SATENA, nos comprometemos a ofrecer un servicio seguro y cómodo para tu mascota durante el vuelo. Sabemos lo importante que es tu compañero de viaje, por lo que te proporcionamos opciones tanto para transportar animales en cabina como como equipaje en bodega. Para garantizar su bienestar y seguridad, es fundamental que sigas una serie de recomendaciones antes y durante el vuelo.

A continuación, te detallamos las pautas que debes tener en cuenta para asegurar que el transporte de tu mascota sea lo más placentero y seguro posible para ambos. Si requieres información adicional podrás consultar: [Transporte de animales y mascotas | SATENA Colombia](#)

5.13.1. Recomendaciones para el Transporte de Animales en Cabina

Al momento de realizar la reserva, la compra del tiquete y/o durante el proceso de check-in, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para el transporte de animales en cabina:

- **Guacal para Mascota:** Se debe informar sobre las medidas establecidas para el guacal donde viajará el animal.
- **Durante el Vuelo:** La mascota no podrá salir del guacal en ninguna etapa del vuelo.
- **Alimentos y Bebidas:** No se suministran alimentos ni bebidas a la mascota durante el vuelo.
- **Ubicación del Guacal:** Durante el despegue, aterrizaje y el taxeo, el guacal debe ubicarse en el espacio frente a sus pies o debajo de su asiento, no sobre las piernas del pasajero.
- **Medicamentos:** No se deben administrar medicamentos que puedan afectar la condición o comportamiento de la mascota durante el vuelo, y el animal no debe estar sedado.
- **Comportamiento del Animal:** La mascota debe estar limpia, sana y comportarse adecuadamente. Si el animal es inquieto o agresivo, deberá viajar en la bodega del avión en un guacal adecuado.
- **Elementos de Aseo:** El pasajero debe llevar elementos de aseo, como bolsas de recolección, pañitos húmedos o pañales, para garantizar la higiene en caso de que el animal tenga un comportamiento inadecuado.
- **Condiciones en el Aeropuerto:** El animal deberá permanecer con collar, correa y bozal (en caso de razas de manejo especial) en las instalaciones aeroportuarias, siempre que no se encuentre dentro del contenedor.

Estas recomendaciones son importantes para garantizar la seguridad y bienestar tanto de los pasajeros como de los animales durante el vuelo.

5.13.2. Recomendaciones para el Transporte de Animales como Equipaje en Bodega

Para garantizar el bienestar de tu mascota durante el vuelo, te recomendamos tener en cuenta las siguientes pautas cuando tu animal viaje como equipaje en bodega:

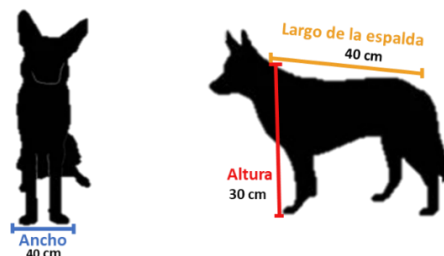
	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 46/63

1. **Alimentación:** Reduce (pero no suprime) la cantidad de alimentos desde el día anterior al vuelo. Se recomienda ofrecerle una comida ligera y asegurarte de que beba suficiente agua, al menos dos horas antes de entregarlo a la aerolínea o antes del vuelo.
2. **Ejercicio previo:** Lleva a tu mascota a dar un paseo antes de salir al aeropuerto, preferentemente en un área verde durante al menos 10 minutos, para que pueda evacuar sus intestinos y vejiga, lo que ayudará a evitar imprevistos durante el vuelo.
3. **Acostumbramiento al guacal:** Es recomendable que, al menos dos semanas antes del vuelo, acostumbres a tu animal al guacal para que se sienta cómodo y seguro durante el viaje.
4. **Sedantes:** No se debe administrar ningún tipo de sedante o tranquilizante a tu mascota antes del vuelo.
5. **Identificación:** Asegúrate de que tu mascota lleve una placa de identificación con los teléfonos de contacto en la ciudad de origen y/o destino.
6. **Vuelos directos:** Siempre que sea posible, elige vuelos directos para reducir el tiempo de tránsito y minimizar el estrés de tu animal.
7. **Material absorbente:** Coloca material absorbente dentro del guacal para evitar daños en los equipajes de otros pasajeros.
8. **Elementos de aseo:** Lleva contigo elementos de aseo para tu mascota (como bolsas de recolección y pañitos húmedos). Además, el animal deberá permanecer con collar, correa y bozal (en caso de razas de manejo especial) mientras esté fuera del contenedor en las instalaciones aeroportuarias.

Estas recomendaciones son esenciales para asegurar que el transporte de tu mascota sea seguro y cómodo. Agradecemos tu cooperación y comprensión. Los requisitos para el transporte de caninos y felinos en vuelos nacionales e internacionales se disponen a través del “Anexo 1”.

5.13.3. Medidas de caninos de apoyo emocional:

Para las mascotas que pesen entre 16 y 32 kg o que tengan dimensiones superiores a 30 cm de altura, 40 cm de largo y 40 cm de ancho, se aplicará un cargo adicional equivalente al valor de la silla disponible al momento de realizar la reserva. Esto se debe a que la mascota ocupará un espacio que impide que otro pasajero pueda usar esa silla. La silla será bloqueada y el animal será ubicado en el espacio correspondiente, pero no sobre la silla. Agradecemos tu comprensión y nos aseguramos de que tu mascota viaje de manera cómoda y segura.



	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 47/63

CAPÍTULO 6

SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

6. SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio al cliente y la atención al ciudadano son elementos fundamentales para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios SATENA, en este manual adquieren una relevancia aún mayor debido a su misión de conectar regiones, promoviendo la integración y facilitando el acceso a diferentes destinos. SATENA se compromete a ofrecer un servicio que no solo cumpla con los estándares de seguridad y calidad, sino que también ponga al ciudadano en el centro de su atención, asegurando un trato cercano, profesional y eficiente.

La constante capacitación de su personal y el uso de herramientas modernas de comunicación son pilares clave para brindar un servicio que responda de manera efectiva a las necesidades y expectativas de sus pasajeros por ello el área de servicio al cliente se compromete a:

- Informar las tarifas más bajas disponibles: Para su comodidad, los usuarios que se comuniquen con nuestro contact center, visiten cualquiera de nuestras oficinas de ventas de tiquetes o ingresen a nuestra página web www.satena.com recibirán información sobre la tarifa más baja disponible en el sistema. Nos aseguramos de brindarle la mejor opción para su viaje.
- Notificación de retrasos, cancelaciones y desvíos: En SATENA, nos esforzamos para que todos nuestros vuelos operen puntualmente. Sin embargo, existen factores imprevistos o que no son de nuestro control y que pueden afectar el funcionamiento normal de los vuelos, como retrasos, cancelaciones o desvíos. En estos casos, nos comprometemos a informarle de manera oportuna, proporcionando actualizaciones dentro de los 30 minutos posteriores a cualquier cambio y manteniéndolo informado periódicamente sobre cualquier situación irregular.
- Entrega de equipaje a tiempo: Nos esforzamos para que su equipaje llegue en perfectas condiciones y a tiempo. Si por alguna razón su equipaje no llega en el vuelo, haremos todo lo posible para que lo reciba dentro de las 24 horas siguientes. Además, en casos de maletas retrasadas, y siempre que se hayan cumplido con las restricciones de tiempo y check-in, ofrecemos compensación por los gastos menores a través de un bono o pago en efectivo.
- Reembolsos de tiquetes aéreos: Si necesita solicitar un reembolso por tiquetes no utilizados o parcialmente utilizados, ya sea por razones voluntarias o involuntarias, puede hacerlo enviando un correo electrónico a

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 48/63

reembolsopol@satena.com con la siguiente información: Número de reserva- Número de tiquete - Nombre del pasajero- Número de identificación (cédula o NIT) - Teléfono de contacto.

- Aviso oportuno de cambios en su itinerario: En SATENA, le recomendamos que proporcione un número telefónico actualizado al momento de realizar su reserva. De esta manera, podremos informarle de manera oportuna sobre cualquier cambio en su itinerario de viaje y ofrecerle soluciones o gestionar los ajustes necesarios antes de la salida de su vuelo.

Por eso la política de servicio al cliente que podrá encontrar en todos los canales de atención es:

“SATENA, trabaja para brindar una experiencia agradable de vuelo a los clientes desde el momento en que realizan su reserva, hasta el momento en que se le entrega su equipaje en el destino final, desarrollando una cultura de servicio basada en la calidad, amabilidad oportuna y eficiente, buscando una adecuada interacción entre las partes involucradas de la compañía, con el fin de cumplir la misión y contribuir en la conectividad, el apoyo social y económico de las regiones. El compromiso, es brindar solución e información oportuna para satisfacer las necesidades y mejorar las expectativas de los usuarios, soportados en un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente, utilizando un lenguaje claro y haciendo uso de los distintos canales y mecanismos de comunicación y de los desarrollos tecnológicos existentes, para identificar las oportunidades de mejora y la posterior implementación de planes de acción que generen confianza y seguridad en los usuarios”.

6.1. NUESTRAS OFICINAS

En SATENA, nos esforzamos por brindar una atención personalizada y accesible a nuestros pasajeros tanto en Colombia como en el exterior. Actualmente, nuestros usuarios pueden consultar y realizar la compra de tiquetes directamente en nuestras oficinas, donde también recibirán asistencia personalizada para resolver cualquier inquietud o necesidad relacionada con nuestros servicios. Además, contamos con sedes en diversas ciudades del país y en algunos destinos internacionales, lo que nos permite ofrecer una atención más cercana y eficiente. Para facilitar aún más la experiencia, nuestros pasajeros pueden acceder a la información actualizada sobre las ubicaciones y horarios de nuestras oficinas a través de nuestra página web, donde encontrarán todos los detalles necesarios para realizar sus trámites de manera cómoda y rápida. [Información de las sedes de nuestras oficinas | SATENA Colombia](#)

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 49/63

6.2. CANAL DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRSD)

En la página web de SATENA, a través del siguiente enlace: <https://www.satena.com/usuario/pqrsd/>, los usuarios podrán acceder al canal de atención destinado para gestionar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD). Este canal de comunicación tiene como objetivo brindar a los pasajeros una vía directa y efectiva para expresar sus inquietudes, resolver inconvenientes, hacer sugerencias y reportar situaciones que requieran atención. Además, les permite realizar un seguimiento de sus trámites y visualizar el estado de las solicitudes en tiempo real, asegurando así una respuesta oportuna y transparente.

SATENA, cuenta con un área de servicio al cliente, quienes brindan respuestas claras, oportunas y de fondo a las solicitudes de los usuarios.

6.2.1. PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

6.2.2. QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción por parte de un usuario interno o externo frente a una entidad, con relación a una conducta (mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia, entre otros) o una acción (maltrato) de un servidor público o de particulares en desarrollo de sus funciones para la aerolínea y durante la prestación de un servicio.

6.2.3. RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio, la negación en el cumplimiento de los mismos o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

6.2.4. SUGERENCIA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de una recomendación entregada por el usuario que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las áreas de la aerolínea o en su imagen corporativa.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 50/63

6.2.5. DENUNCIA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de una conducta posiblemente irregular, con el fin de adelantar la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

6.3. TÉRMINOS PARA LA CONTESTACIÓN DE PQRS DE LOS USUARIOS

Conforme a los parámetros generales dictados en la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son:

- Toda petición general deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- La petición de documentos y de información (certificaciones, copias de tiquetes, pasabordos y recibos de excesos) deberán ser resueltos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las consultas deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las quejas y los reclamos deben ser contestadas un término no superior a 15 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción.
- Las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental deben ser resueltas con el fin de evitar un perjuicio al peticionario.
- Peticiones entre Entidades Territoriales (Departamentos/ Gobernaciones/ Municipios/ Alcaldías) Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil y Entes de control, deberán resolverse dentro de los (10) días hábiles.

6.4. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

Toda actuación que inicie cualquier persona ante una autoridad y/o entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores de edad.

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 51/63

6.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PETICIONES EN LENGUA NATIVA

Cuando un usuario de lengua nativa se acerque y no cuente con un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objetivo de revisarlos y comprender cuál es la solicitud que requiere. En el evento de no ser posible la comunicación con los usuarios que hablen lengua nativa, podrán presentar peticiones en su lengua para garantizar la debida atención, proceda su traducción y respuesta. Para la atención de requerimientos efectuados por un grupo étnico minoritario (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) en idioma diferente al castellano, se debe realizar el siguiente protocolo:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita, suscribiendo su petición en su lengua nativa.
- Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Una vez identificada la lengua nativa, se traslada al traductor correspondiente los cuales se encuentran relacionados en la base de datos suministrada por el Ministerio de Cultura.
- Una vez se recibe traducción, se redacta la respuesta y se envía al traductor asignado.
- Se brinda respuesta al usuario por el canal establecido.

6.5. ATENCIÓN A POBLACIÓN PREFERENCIAL

Si usted requiere asistencia especial en el aeropuerto o durante el vuelo, nuestro equipo le proporcionará un servicio personalizado y se asegurará de ofrecerle todas las facilidades necesarias para garantizar un viaje cómodo, seguro y tranquilo. Para solicitar esta asistencia, debe hacerlo en el momento de realizar su reserva, ya sea a través de nuestra página web, en las oficinas de SATENA o mediante las agencias de viajes.

Le recomendamos presentarse **2 horas antes** para vuelos nacionales y **3 horas antes** para vuelos internacionales, para asegurarse de recibir la atención adecuada. Además, si es un adulto mayor, está embarazada, viaja con niños pequeños o es un niño o niña, tendrá prioridad.

6.5.1. PASAJEROS CON CAPACIDAD AUDITIVA DISMINUIDA

Si usted tiene capacidad auditiva disminuida y necesita asistencia especial durante su vuelo o al llegar al aeropuerto, nuestro equipo está preparado para ofrecerle el apoyo necesario. Nos comunicaremos con usted a través de señales visuales, mensajes de

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 52/63

texto o tocando suavemente su brazo o hombro para llamar su atención. Por favor, tenga en cuenta que evitaremos tocar su espalda o cabeza.

Además, nos aseguraremos de ubicarnos en una posición donde pueda ver claramente lo que sucede a su alrededor. Siempre mantendremos contacto visual y utilizaremos un lenguaje claro y sencillo, apoyándonos también en expresiones faciales adecuadas para que la comunicación sea lo más efectiva posible.

6.5.2. PASAJEROS CON CAPACIDAD VISUAL DISMINUIDA

Si usted tiene capacidad visual disminuida y necesita asistencia especial durante su vuelo o al llegar al aeropuerto, nuestro equipo está dispuesto a ofrecerle el apoyo necesario. Al interactuar con usted, nuestros colaboradores siempre se identificarán de manera clara, mencionando su nombre y cargo, y utilizarán un tono de voz normal para que se sienta cómodo y bien informado. Las instrucciones serán específicas y precisas, evitando gestos con las manos que puedan resultar confusos.

Si requiere ayuda para moverse por el aeropuerto, asignaremos un miembro de nuestro equipo para guiarlo hasta y desde la puerta de la aeronave, y si prefiere utilizar una silla de ruedas, le proporcionaremos todo el apoyo necesario. Para ayudarlo a desplazarse, podemos ofrecerle el brazo como guía, pero siempre respetando su independencia, sin forzar la dirección hacia la que desea ir, y evitando interferir con su bastón o perro guía, en caso de que los utilice.

6.5.3. PASAJEROS CON CAPACIDAD FÍSICA DISMINUIDA

Si usted tiene capacidad física disminuida y necesita asistencia especial durante su vuelo o al momento de su llegada al aeropuerto, nuestro equipo estará disponible para brindarle el apoyo necesario. Al interactuar con usted, primero consultaremos si requiere ayuda o si tiene alguna dificultad de accesibilidad. En caso de que necesite asistencia, le ofreceremos una silla de ruedas para su comodidad y transporte.

Es importante que, si usted está de pie y desea interactuar con nuestro personal, nos agachemos o busquemos un asiento para quedarnos a su mismo nivel, ya que entendemos que mirar hacia arriba puede ser incómodo. Siempre nos dirigiremos a usted por su nombre, con el respeto que se merece.

Además, es fundamental que sepa que la silla de ruedas es parte de su espacio personal. Nos aseguraremos de ubicarla en un área especial con suficiente espacio para su comodidad, y nunca moveremos o apoyaremos algo en su silla sin su permiso.

6.5.4. PASAJEROS CON CAPACIDAD COGNITIVA DISMINUIDA

Si usted tiene capacidad cognitiva disminuida y necesita asistencia especial durante su vuelo o en el aeropuerto, nuestro equipo estará disponible para brindarle el apoyo necesario de manera respetuosa y comprensiva. Durante la interacción, si notamos que tiene dificultades para comunicarse, le daremos todo el tiempo que requiera para

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 53/63

expresarse con calma, sin presionarlo. Además, nos aseguraremos de confirmar que haya comprendido toda la información que le proporcionemos, para que se sienta cómodo y seguro en todo momento.

6.5.5. PASAJEROS CON CAPACIDAD COGNITIVA MENTAL DISMINUIDA

Si usted tiene capacidad cognitiva disminuida y necesita asistencia especial al momento de su llegada al aeropuerto, nuestro equipo se asegurará de brindarle un servicio adecuado y respetuoso desde el saludo hasta la finalización de la asistencia. Si en algún momento notamos que tiene dificultades para comunicarse, nuestros colaboradores serán pacientes y le brindarán todo el tiempo necesario para que pueda comprender claramente la información que se le esté proporcionando.

6.6. PREGUNTAS FRECUENTES

En SATENA, nos comprometemos a ofrecer un servicio eficiente y transparente para todos nuestros pasajeros. Sabemos que pueden surgir dudas y preguntas sobre nuestros vuelos, servicios y políticas, por eso hemos creado este espacio con las respuestas a las preguntas más frecuentes. Aquí encontrarás información útil sobre la compra de tiquetes, cambios y cancelaciones de vuelos, servicios a bordo, y mucho más. Si no encuentras la respuesta a tu consulta, no dudes en ponerte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente, que estará encantado de ayudarte, en nuestra pagina web podrás acceder a las preguntas frecuentes: [Encuentra lo que buscas en preguntas frecuentes | SATENA Colombia](#)

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 54/63

CAPÍTULO 7

FUNDAMENTOS LEGALES

- Constitución Política de Colombia (Artículo 74)
- Ley 1437 de 2011 (Código Contencioso Administrativo) (Artículos 5, 7, 8, 17, 20).
- Código de Comercio.
- Ley 190 de 1995 (Artículo 54).
- Ley 489 de 1998.
- Ley 1755 de 2015 (Artículos 13 al 33).
- Ley 962 de 2005 (Artículos 15, 59).
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012 (Artículos 12, 13, 14).
- Decreto 2623 de 2009 (Artículo 12).
- Decreto – Ley 2150 de 1995.
- Decreto 1166 de 2016. • Decreto 124 de 2016.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

 SATENA LA AEROLÍNEA DE LOS COLOMBIANOS	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 55/63

ANEXOS

ANEXO 1. TABLA DE REQUISITOS PARA EL TRANSPORTE DE CANINOS Y FELINOS EN VUELOS NACIONALES EN AERONAVES ERJ-145 Y ATR 42/72

MODALIDAD Y/O REQUISITOS	VUELOS NACIONALES			
	TRANSPORTE DE ANIMALES COMO EQUIPAJE FACTURADO EN BODEGA	PERROS Y GATOS, MODALIDAD EQUIPAJE DE MANO	ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL	ANIMALES DE SERVICIO O ASISTENCIA
CERTIFICADO DE SALUD INTERNACIONAL	N/A	N/A	N/A	N/A
CARNET DE VACUNAS	SI	SI	SI	SI
CERTIFICADO DE PSQUIATRA O PSICÓLOGO CLÍNICO	N/A	N/A	SI	N/A
RAZA PPP	BOZAL	N/A	N/A	N/A
CONSTANCIA DE DESPARASITACIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A
CERTIFICADO ZOOSANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A
MICROSHIP	N/A	N/A	N/A	N/A
PERMISO SANITARIO PARA LA MOVILIZACIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A
CERTIFICADO O CREDENCIAL DE ADIESTRAMIENTO	N/A	N/A	N/A	SI
TARIFAS	Valor del kilo adicional según la ruta.	\$ 60.000 pesos*	1 a 15 kilos no tiene costo 15 a 32 kilos (Paga tarifa disponible)	N/A

***Vigencia 2025**

 SATENA LA AEROLÍNEA DE LOS COLOMBIANOS	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 56/63

**TABLA DE REQUISITOS PARA EL TRANSPORTE DE CANINOS Y FELINOS EN
VUELOS INTERNACIONALES (VENEZUELA)**

MODALIDAD Y/O REQUISITOS	VUELOS INTERNACIONALES			
	TRANSPORTE DE ANIMALES COMO EQUIPAJE FACTURADO EN BODEGA	PERROS Y GATOS, MODALIDAD EQUIPAJE DE MANO	ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL	ANIMALES DE SERVICIO O ASISTENCIA
CERTIFICADO DE SALUD INTERNACIONAL	SI	SI	SI	SI
CARNET DE VACUNAS	SI	SI	SI	SI
CERTIFICADO DE PSIQUIATRA O PSICÓLOGO CLÍNICO	N/A	N/A	SI	N/A
RAZA PPP	SI	N/A	N/A	N/A
CONSTANCIA DE DESPARASITACIÓN	SI	SI	SI	SI
CERTIFICADO ZOOSANITARIO	SI	SI	SI	SI
MICROSHIP	N/A	N/A	N/A	SI
PERMISO SANITARIO PARA LA MOVILIZACIÓN	SI	SI	SI	SI
CERTIFICADO O CREDENCIAL DE ADIESTRAMIENTO	N/A	N/A	N/A	SI
TARIFAS	1 a 15 kilos 100USD 15 a 32 kilos 10 USD por kilo	75 USD**	1 a 15 kilos no tiene costo 15 a 32 kilos (Paga tarifa disponible USD)	N/A

***Vigencia 2025**

	MANUAL DE USUARIO/CLIENTE SATENA	CÓDIGO: SAT-M51
		A PARTIR DE: 30 DE ABRIL DE 2025
		VERSIÓN: 12
		PÁG.: 57/63

**TABLA DE REQUISITOS PARA EL TRANSPORTE DE CANINOS Y FELINOS EN
VUELOS DE AERONAVE 19 SILLAS DHC-6**

MODALIDAD Y/O REQUISITOS	TRANSPORTE AERONAVE 19 SILLAS DHC-6			
	TRANSPORTE DE ANIMALES COMO EQUIPAJE FACTURADO EN BODEGA	PERROS Y GATOS, MODALIDAD EQUIPAJE DE MANO	ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL	ANIMALES DE SERVICIO O ASISTENCIA
CERTIFICADO DE SALUD INTERNACIONAL	N/A	N/A	N/A	N/A
CARNET DE VACUNAS	N/A	SI	SI	SI
CERTIFICADO DE PSIQUIATRA O PSICÓLOGO CLÍNICO	N/A	N/A	SI	N/A
RAZA PPP	N/A	NO PERMITIDO	NO PERMITIDO	NO PERMITIDO
CONSTANCIA DE DESPARASITACIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A
CERTIFICADO ZOOSANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A
MICROSHIP	N/A	N/A	N/A	N/A
PERMISO SANITARIO PARA LA MOVILIZACIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A
CERTIFICADO O CREDENCIAL DE ADIENTRAMIENTO	N/A	N/A	N/A	SI
TARIFAS	N/A	\$ 60.000 pesos***	1 a 15 kilos no tiene costo 15 a 32 kilos (Paga tarifa disponible)	N/A

***Vigencia 2025