Términos y Condiciones
Campaña Vuela Más, Gana Más

¿Qué es la campaña Vuela Más, Gana Más?

Vuela Más, Gana Más es una campaña promocional que busca premiar la fidelidad de los pasajeros que viajen en rutas seleccionadas operadas por SATENA S.A.

La participación en la campaña implica la aceptación total de los presentes términos y condiciones.

1. Objeto de la Campaña

La campaña promocional "Vuela Más, Gana Más" tiene como objetivo incentivar la compra y el uso recurrente de las rutas participantes operadas por SATENA S.A., premiando a los pasajeros que acumulen diez (10) trayectos efectivamente comprados y volados durante la vigencia de la campaña con un (1) tiquete premio para un trayecto (One Way).

2. Vigencia de la campaña

La campaña estará vigente para tiquetes comprados y efectivamente volados entre el 1 de septiembre de 2026 y el 15 de diciembre de 2026, en cualquiera de las rutas participantes definidas para la campaña.

Los trayectos comprados o volados fuera de este periodo no serán tenidos en cuenta para efectos de acumulación.

Fechas de la campaña:

1. **Inscripción a la campaña**: Del 1 al 30 de septiembre de 2026;
2. **Acumulación:** Periodo durante el cual los tiquetes deben ser comprados y volados. Va del 1 de septiembre de 2026 al 15 de diciembre de 2026.
3. **Redención:** Periodo para redimir los tiquetes premio. La solicitud del tiquete premio podrá realizarse del 18 de enero de 2027 al 30 de mayo de 2027, y el tiquete deberá usarse a más tardar el 15 de junio de 2027. Exceptuando feriados y semana santa (Ver cuadro punto 8)

3. Inscripción a la campaña

Para participar en la campaña "Vuela Más, Gana Más", los clientes deberán inscribirse a través de la página web de SATENA https://satena.com/es/promociones/vuela-mas y mediante el enlace del Formulario, durante el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2026 y el 30 de septiembre de 2026. SATENA S.A. se reserva el derecho de ampliar el período de inscripción en caso de considerarlo necesario, informando dicha decisión oportunamente a través de sus canales oficiales.

El participante podrá desistir de su inscripción en cualquier momento durante la vigencia de la campaña a través del Contact Center de SATENA. En dicho caso, su registro no será tenido en cuenta para efectos de acumulación ni de ningún otro beneficio derivado de la campaña.

La inscripción será gratuita y requerirá el diligenciamiento del Formulario de Inscripción, en el cual el participante deberá registrar sus datos personales.

Solo acumularán trayectos los participantes que se encuentren debidamente inscritos en la campaña. Los trayectos comprados y efectivamente volados por personas que no hayan completado el proceso de inscripción no serán tenidos en cuenta para efectos de acumulación del beneficio. Para la acumulación se tendrán en cuenta todos los trayectos comprados y volados en las rutas seleccionadas entre el 1 de septiembre y el 15 de diciembre de 2026, siempre que el participante se encuentre inscrito en la campaña a más tardar el 30 de septiembre de 2026 — independientemente de si el trayecto fue comprado o volado antes o después de la fecha exacta de su inscripción.

La inscripción implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones y de la Política de Tratamiento de Datos Personales de SATENA S.A, disponible en su página web oficial. Para tal efecto, el Formulario de Inscripción incorporará una casilla de autorización expresa del tratamiento de datos personales, indicando las finalidades específicas asociadas a la campaña.

4. Participantes

a) Podrán participar: Personas naturales a partir de los doce (12) años de edad, inscritas en la campaña a través de los canales definidos por SATENA S.A, que compren y vuelen tiquetes en las rutas participantes durante la vigencia de la campaña. El titular de la inscripción debe ser la persona que efectivamente realiza el vuelo.

b) Menores de edad: para pasajeros a partir de los doce (12) años de edad, el tiquete podrá haber sido adquirido por El o por un tercero, y el trayecto se contabilizará para la acumulación siempre que el menor sea quien efectivamente vuele y se encuentre registrado con su documento de identidad.

c) No podrán participar: Personas jurídicas, empleados de la aerolínea, agencias o terceros no autorizados, ni tiquetes emitidos bajo cortesías, beneficios internos o tarifas diferentes a las definidas en las condiciones de la campaña. No aplica para tiquetes emitidos bajo convenio corporativo, contratos Interadministrativos, familia SATENA.

5. Mecánica de acumulación

a. Se acumulará un (1) trayecto por cada vuelo efectivamente comprado y utilizado por el pasajero registrado en la campaña, entre el 1 de septiembre y el 15 de diciembre de 2026.

b. Una vez el participante complete diez (10) trayectos válidos, tendrá derecho a un (1) tiquete premio para un trayecto (One Way) en cualquiera de las rutas participantes de la campaña, sujeto a disponibilidad.

c. La acumulación de trayectos será individual y no podrá sumarse entre diferentes pasajeros. Tampoco podrán cederse los trayectos acumulados a otras personas inscritas en la campaña.

d. Por el tiquete premio a redimir, se deberá hacer el pago de las tasas aeroportuarias, tarifa administrativa y el IVA de la tarifa administrativa (cuando aplique IVA).

e. Finalizada la vigencia de la campaña (15 de diciembre de 2026), SATENA S.A. realizará la validación de cada participante y notificará a todos los ganadores a partir del 18 de enero de 2027, al correo electrónico y/o teléfono registrado por el participante en la inscripción.

6. Rutas Participantes

La campaña Vuela Más, Gana Más tendrá en cuenta únicamente los trayectos efectivamente comprados y volados en las cuarenta y cuatro (44) rutas participantes en la campaña y que se encuentren asociados al mismo documento de identidad registrado en el Formulario de Inscripción por el participante. A continuación, se detallan las rutas participantes:

Rutas seleccionadas	
Medellín – Tolú	Tolú – Medellín
Medellín – Valledupar	Valledupar – Medellín
Medellín – Bahía Solano	Bahía Solano – Medellín
Medellín – Yopal	Yopal – Medellín
Medellín – Apartadó	Apartadó – Medellín
Medellín – Nuquí	Nuquí – Medellín
Bogotá – Medellín	Medellín – Bogotá
Medellín – Quibdó	Quibdó – Medellín
Medellín – Barranquilla	Barranquilla – Medellín
Cali – Guapi	Guapi – Cali
Cali – Puerto Asís	Puerto Asís – Cali
Cali – Tumaco	Tumaco – Cali
Bogotá – Puerto Asís	Puerto Asís – Bogotá
Bogotá – Florencia	Florencia – Bogotá
Bogotá – San José del Guaviare	San José del Guaviare – Bogotá
Bucaramanga – Saravena	Saravena – Bucaramanga
Bogotá – Arauca	Arauca – Bogotá
Bogotá – Quibdó	Quibdó – Bogotá
Bogotá – Pitalito	Pitalito – Bogotá

Barranquilla – Cúcuta	Cúcuta – Barranquilla
Barranquilla – Montería	Montería – Barranquilla
Barranquilla – Valledupar	Valledupar – Barranquilla

.

7. Tiquetes que no aplican para la campaña

No serán tenidos en cuenta para la acumulación de trayectos:

- Tiquetes adquiridos mediante convenios corporativos.
- Tiquetes entregados por cortesías o tiquetes premio.
- Tiquetes comprados para volar en rutas no incluidas en las cuarenta y cuatro (44) rutas participantes (Numeral 6).
- Las clases y tarifas específicas excluidas de la acumulación se detallan de forma consolidada en el numeral 10 (Condiciones de Acumulación).

8. Solicitud y redención del Tiquete Premio

Los participantes ganadores serán notificados a través de llamada o correo electrónico registrados en la inscripción y deberán diligenciar y remitir el Formulario de Registro de Ganadores entre el 18 de enero de 2027 y el 30 de mayo de 2027, indicando como mínimo la siguiente información:

Para efectos de esta campaña, se entenderá como ganador y titular del Tiquete Premio a la persona natural registrada en el Formulario de Inscripción, siempre que los diez (10) trayectos acumulados correspondan a dicha persona en calidad de pasajero efectivo de los vuelos — independientemente de quién haya realizado la compra, facturación o pago de los tiquetes.

- Nombre completo y documento de identidad del pasajero que hará uso del Tiquete Premio.
- Ruta participante en la cual desea redimir el beneficio dentro de las 44 rutas seleccionadas.
- Fecha solicitada para el viaje.
- Datos de la persona responsable del pago de los impuestos, tasas y demás cargos aplicables al trayecto.

La solicitud del tiquete premio deberá realizarse llamando al Contact Center de SATENA, con una antelación mínima de quince (15) días calendario, con el fin de permitir a SATENA S.A. verificar la disponibilidad y gestionar la reserva correspondiente. Solicitudes con una antelación menor no serán procesadas y el ganador deberá seleccionar una nueva fecha que cumpla con este plazo.

La persona ganadora del tiquete premio, podrá solicitar la expedición del Tiquete a nombre suyo o de una tercera persona. Una vez expedido el tiquete no podrá ser modificado el titular, la ruta o el itinerario, so pena de pagar los cargos respectivos derivados de las modificaciones.

Una vez recibido el formulario, SATENA S.A. verificará el cumplimiento de las condiciones de la campaña y la disponibilidad en la ruta y fecha solicitadas.

La redención del beneficio no aplicará durante las siguientes temporadas y fechas:

Temporada / evento	Fechas (2027)	Rutas
Carnaval de Barranquilla	3 – 12 de febrero	Barranquilla–Cúcuta, Barranquilla–Montería, Barranquilla–Valledupar y Medellín–Barranquilla (y sus regresos)
Temporada alta ruta especial (Tolú)	Hasta el 31 de enero	Medellín–Tolú (y su regreso)
Semana Santa (incluye festivo de San José)	19 – 28 de marzo	Todas las rutas participantes
Festival Vallenato	Pendiente de confirmar — la Fundación aún no anuncia fecha oficial 2027 (patrón histórico: última semana de abril a primera de mayo)	Barranquilla–Valledupar y Medellín–Valledupar (y sus regresos)
Día del Trabajo	1 de mayo (sábado)	Todas las rutas participantes
Día de la Ascensión del Señor	7 y 10 de mayo (viernes previo no disponible + lunes festivo)	Todas las rutas participantes
Corpus Christi	28 y 31 de mayo (viernes previo no disponible + lunes festivo)	Todas las rutas participantes
Sagrado Corazón de Jesús	4 y 7 de junio (viernes previo no disponible + lunes festivo)	Todas las rutas participantes

En caso de no existir disponibilidad para la fecha solicitada, SATENA S.A. informará al participante las alternativas disponibles para que este seleccione una nueva fecha de viaje, siempre dentro del período de vigencia del beneficio.

Verificada la disponibilidad y el cumplimiento de las condiciones establecidas, SATENA S.A realizará la reserva correspondiente y enviará al correo electrónico registrado por el participante el enlace de pago de los impuestos, tasas aeroportuarias y demás cargos que deban ser asumidos por el pasajero.

El participante deberá efectuar el pago dentro del plazo indicado en la comunicación y remitir el comprobante de pago como respuesta al mismo correo electrónico enviado por SATENA S.A.

Una vez verificado el pago, SATENA S.A procederá con la emisión del Tiquete Premio y su envío al correo electrónico registrado por el participante.

Se reitera que el plazo máximo para solicitar el Tiquete Premio es el 30 de mayo de 2027, y que el viaje deberá realizarse a más tardar el 15 de junio de 2027. Este plazo garantiza que, incluso en la fecha límite de solicitud, se cumpla con la antelación mínima de quince (15) días calendario exigida para la reserva del vuelo.

En caso de que el participante no remita el Formulario de Registro de Ganadores dentro del plazo establecido, no realice el pago de los impuestos y tasas correspondientes en el término indicado por SATENA S.A, o no complete el proceso de redención dentro de los tiempos definidos, se entenderá que renuncia voluntariamente al beneficio, sin que haya lugar a compensación, prórroga o reconocimiento económico alguno.

El día del viaje, el pasajero deberá presentarse en el aeropuerto con una antelación mínima de dos (2) horas respecto de la hora programada de salida del vuelo, portando su documento de identidad original y cumpliendo las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte de SATENA S.A para realizar el proceso de check-in en el módulo.

9. Cambios y Modificaciones

Una vez emitido el tiquete premio, se permite solo un cambio por fecha y/o ruta de las incluidas en el incentivo dentro del tiempo estipulado de uso (18 de enero al 15 de junio de 2027), cancelando tarifa administrativa y tasas aeroportuarias (cuando aplique), quedando sujeto a disponibilidad.

Tiquetes premio que pasen a estado "no show" cuentan como utilizados, no se realizarán cambios, es decir cuando el pasajero no se presente al vuelo.

10. Condiciones de Acumulación

- Los tiquetes que se emiten en conexión solo contarán como un trayecto, contando siempre que el origen y el destino estén en las rutas participantes.
- La campaña aplica únicamente para tiquetes emitidos en las clases tarifarias: Plus, Flexi, Econo y Basic.
- No aplican tiquetes emitidos bajo tarifas promocionales en clase U, Z y/o tarifas especiales definidas por la aerolínea.

- No aplican clases tarifarias privadas como: Tarifa Militar, GSED, Silla del Héroe, Tarjeta Joven, Tarifa Niños (descuento de niños menores de 12 años), Adulto Mayor (mayores de 60 años), Tarifa Social, ni tarifas de equipo GO SHOW.
- Los tiquetes adquiridos a través de todos los canales de venta autorizados por SATENA S.A. serán tenidos en cuenta para la acumulación de trayectos, siempre que cumplan con los términos y condiciones establecidos.

11. Condiciones del Tiquete Beneficio

El tiquete beneficio de pasajero frecuente no es canjeable en dinero, no se puede revalidar o prolongar su vigencia y no es acumulable con otras promociones.

El Tiquete Premio incluye la franquicia de equipaje estándar vigente de SATENA S.A., la cual varía según el tipo de aeronave asignada a la ruta. La franquicia aplicable será informada al participante en el momento de la emisión del tiquete.

12. Tratamiento de datos personales

La participación en la campaña autoriza a SATENA S.A. para tratar los datos personales suministrados por el participante, exclusivamente para la administración, ejecución y divulgación de la presente campaña, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en *www.satena.com*

13. Aceptación de los términos y condiciones

La inscripción y participación en la campaña implica la aceptación expresa, integral e incondicional de los presentes términos y condiciones.

14. Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas

Los participantes podrán presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos relacionados con la campaña "Vuela Más, Gana Más" a través de los siguientes canales oficiales de atención de SATENA S.A:

Línea de atención SATENA S.A.: (601) 9186030 o WhatsApp 3233220006

Página web: *www.satena.com*, sección Contáctenos.

Las solicitudes serán atendidas de conformidad con los tiempos establecidos en la normatividad vigente y los procedimientos internos de SATENA S.A.