



CONDICIONES TARIFARIAS PÚBLICAS COMPRAS WEB

CODIGO: SAT-F194
A PARTIR DE: 25 SEP 2017
VERSION: 03
PAG.: 1/2

VIGENTES A PARTIR DEL 01 DE JUNIO DE 2021

CONDICIONES REGULARES	PLUS				FLEXI				ECONO				BASIC				PROMO	
	YTRAVEL	SECONO	EBASIC	WLOWEST	BTRAVEL	FECONO	HBASIC	ILOWEST	KTRAVEL	LECONO	PBASIC	MLOWEST	NTRAVEL	QECONO	TBASIC	VLOWEST	* UPUH * UAP3 * UAP7 * UAP14 * UAP21	* ZPUH * ZAP3 * ZAP7 * ZAP14 * ZAP21
Plazo de compra del tiquete vía WEB	Inmediato																	
DECRETO 482 DEL 26 DE MARZO DE 2020	Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso: En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.																	
Retracto (Aplica para compras efectuadas por el Call Center y página web)	Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El el pasajero podrá retractarse de la celebración del contrato de transporte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, siempre y cuando la compra del tiquete se realice por medios de compra no tradicionales (ventas realizadas por el Call Center y Página WEB de SATENA). No procede, si la prestación del servicio está dispuesta a ejecutarse antes de los cinco (5) días hábiles siguientes la compra. La aerolínea hará devolución de todas las sumas pagadas, excepto la tarifa administrativa y demás impuestos, tasas y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables, a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir del momento en que el usuario ejerció su derecho. La solicitud se debe radicar a través del correo electrónico reembolsospol@satena.com, informando nombre y apellidos, documento de identificación y número de tiquete o código de reserva.																	
Reembolso antes a la salida del vuelo	Permitido <u>sin cargos</u>				Permitido <u>con cobro adicional de \$30.000</u>				Permitido <u>con cobro adicional de \$60.000</u>				Permitido <u>con cobro adicional de \$80.000</u>				No permitido	
Reembolso después de iniciado el vuelo	Permitido <u>con cobro adicional de \$20.000</u>				Permitido <u>con cobro adicional de \$50.000</u>				Permitido <u>con cobro adicional de \$80.000</u>				Permitido <u>con cobro adicional de \$100.000</u>				No permitido	
Cambio de ruta, fecha, vuelo o nombre (Revisado) antes a la salida del vuelo	Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>sin cobro adicional</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>sin cobro adicional</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$35.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$50.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$70.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.	
Cambio de ruta, fecha, vuelo o nombre (Revisado) después a la salida del vuelo	Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$20.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$20.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$55.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$70.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible <u>con cobro adicional de \$90.000</u> , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio y la tarifa administrativa.	
Infantes menores de 2 años.	Aplica el 100% de descuento. No paga impuestos, tasas ni cargos adicionales.																	
Menores de 12 años	Aplica el 33% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos.									No aplica descuento.								
Servicio pasajeros recomendados y/o pasajeros no acompañados	Sin cobro adicional, sujeto a disponibilidad. Se debe solicitar a través de las líneas de atención																	
Validez del tiquete	365 Días																	
Tiempo de conexión	Mínimo 30 minutos, máximo 6 horas.																	
Kilos de equipaje permitido por pasajero en todas las clases	Todas las rutas operadas en aeronaves con capacidad para 19 pasajeros o menos: Y12 - LET410 - B1900 - JETSTREAM , el equipaje permitido es de 10kg en bodega y 5kg de mano				Rutas que permiten hasta 2 piezas de equipaje que sumen 20kg en bodega y 5kg en equipaje de mano: * Bogotá - Arauca y Arauca - Bogotá * Bogotá - Quibdó y Quibdó - Bogotá * Medellín - Quibdó y Quibdó - Medellín * Medellín - Apartado y Apartado - Medellín * Cali - Florencia - Cali * Cali - Guapi - Cali				Rutas que permiten hasta 2 piezas de equipaje que sumen 22kg en bodega y 5kg en equipaje de mano: * Cali - Tumaco - Cali				Cuando las rutas son en conexión aplica la franquicia de equipaje más restrictiva de los dos trayectos. <i>Cada kg adicional tiene un valor de COP 5.000, que se deberá pagar en el aeropuerto al momento del checkin</i>					
Observaciones Generales	* Las tarifas UAP3, UAP7, UAP14, UAP21, ZAP3, ZAP7, ZAP14 y ZAP21. Tienen anticipación de compra de 3, 7, 14 y 21 días respectivamente, según la ruta y estacionalidad. Tiquetes con clases combinadas: 1- Cuando los cupones se encuentren sin utilizar y el pasajero solicita revisado o reembolso aplican las condiciones de la clase tarifaria más restrictiva. 2- Cuando algún cupón este utilizado y el pasajero solicita revisado o reembolso aplican las condiciones de la clase tarifaria correspondiente al cupón que se encuentre sin utilizar sobre el cual se está solicitando el cambio. Aplica reversión de la compra únicamente el mismo día de la compra, enviando el requerimiento al correo electrónico reversiones@satena.com, indicando el código de reserva, número del tiquete, nombre completo del pasajero, número de contacto, número de autorización de la transacción. IMPORTANTE: Aplica para tiquetes pagados con tarjeta de crédito siempre y cuando la transacción sea On Line, no aplica para compra con datafono.																	