

CONDICIONES GENERALES DEL WEB CHECK-IN

Esta herramienta te va a permitir optimizar el tiempo y evitar filas el día programado para tu vuelo.

PARA TENER EN CUENTA

El tiempo límite para obtener tu pasabordo online es hasta 6 horas antes de tu vuelo

Para realizar el Web Check-In deberás ingresar tu código de reserva y apellido tal cual figura en tu reserva. El código de reserva es de 6 letras. Solicítalo a tu agencia de viajes o punto de venta en caso de no poseerlo y/o consúltalo en nuestra línea de atención (601) 3906962.

No olvides tener a la mano el documento de identificación de viaje exigidos por las autoridades gubernamentales.

Sí al momento de recibir la confirmación de tu tarjeta de embarque no figura el número de la puerta de embarque, debes acercarte al módulo de la aerolínea y confirmar el número asignado.

Puedes presentar en tu dispositivo móvil y/o llevar impreso el pasabordo de Web Check-In en el aeropuerto de origen.

Para evitar inconvenientes, te recomendamos llegar con el mayor tiempo de anticipación posible al aeropuerto de origen.

Nota: SATENA se reserva el derecho de reasignar la silla, por razones de peso, balance y/o por cambios operacionales.

Cuando vayas a realizar el Check-In de menores entre 2 y 11 años debes tener asociada a la reserva los datos de un pasajero adulto.

Si viajas en conexión, recuerda que tu equipaje será facturado hasta el destino final de tu viaje únicamente si todos los vuelos hacen parte de un solo contrato de transporte. Es decir, si están registrados en un solo boleto. De lo contrario, cuando realices el transbordo debes recoger tu equipaje y facturarlo de nuevo para el siguiente vuelo.

REGLAS PARA ACCEDER AL WEB CHECK-IN

- El tiempo de chequeo web previo al vuelo será desde 24 horas y hasta 6 horas antes del vuelo.
- Si no cuentas con equipaje para registrar o solo llevas equipaje considerado de mano, podrás pasar directamente a la sala de espera, mínimo una (1) hora antes del vuelo.
- Si tienes equipaje para registrar, deberás pasar antes por el mostrador de chequeo (Counter) de la Aerolínea, el tiempo límite de presentación es de dos (2) horas antes del vuelo.
- Podrán realizar Web Check-In hasta máximo 9 pasajeros que se encuentren en la misma reserva.

EL WEB CHECK-IN NO ESTÁ PERMITIDO PARA:

- Usuarios que requieran asistencia especial (silla de rueda, oxígeno, embarazadas).
- Pasajeros recomendados.
- Personas con novedades médicas.
- Menores en calidad de Recomendado de 5 a 11 años.
- Personas que se encuentren en lista de espera.
- Personal que tenga su boleto con tarifa de descuento militar.
- Pasajeros que viajen en la ruta San Andrés - Providencia - San Andrés / Bogotá-Ipiales-Bogotá.
- Pasajeros que transporten equipos portátiles para diálisis o concentradores de oxígeno.
- Reservas que incluyan servicios especiales como:
 - Mascotas en Cabina, animales de apoyo emocional o Animales en Bodega.
 - Transporte de pasajeros deportados, desmovilizados o en condiciones jurídicas especiales.
- Grupos cuya reserva incluya más de 9 pasajeros.

ARTÍCULOS RESTRINGIDOS

Está prohibido el transporte de cualquier tipo de arma y municiones en la cabina de pasajeros, en caso de no cumplir con los procedimientos exigidos por la aerolínea y sean detectados en las áreas restringidas de los aeropuertos, nos vemos en la necesidad de negar el abordaje.

No se pueden llevar objetos cortopunzantes, sustancias tóxicas inflamables, corrosivas, material radioactivo o gases comprimidos.

Deberán abstenerse de llevar todo artículo considerado mercancía peligrosa Manual de usuario SATENA -páginas 30 a la 38-

EQUIPAJE DE MANO

Antes de tu viaje, te recomendamos consultar la política de equipaje de la aerolínea Manual de usuario SATENA -página 31-.

El equipaje de mano debe cumplir con las dimensiones establecidas, que no sobrepase los 5 kilos de peso. Si cumple con lo estipulado, se colocará la etiqueta de "equipaje de mano". En caso de que el equipaje no cumpla con las especificaciones de peso y/o dimensiones se efectuará el procedimiento para manejo de equipaje de bodega. Se considera equipaje de mano 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. En el Equipaje de mano solo se podrá llevar líquidos que no superen los 100 ml. empacados en bolsas transparentes.

Cada pasajero puede llevar una (1) pieza de equipaje de mano (Dimensiones máximas: 43cm. de alto x 34 cm. de ancho x 20 cm de profundidad) más un (1) artículo personal. Hay que tener en cuenta que todo equipaje de mano deberá ser ubicado en el compartimiento superior o debajo del asiento delantero.

Nota Importante: SATENA recomienda llevar en el equipaje de mano aquellos objetos de alto valor comercial. La aerolínea no asume responsabilidad más allá de los límites establecidos por ley para el transporte de equipaje de mano, tampoco se aceptará equipaje de mano que supere las dimensiones establecidas o los 5 kilogramos de peso.