

VIGENTES A PARTIR DEL 20 DE ABRIL DE 2018

CONDICIONES REGULARES	FAMILIA FLEXI				FAMILIA ECONO				FAMILIA PROMO				FAMILIA SUPER-PROMO							
	Clase Y	Clase S	Clase E	Clase W	Clase B	Clase F	Clase H	Clase I	Clase K	Clase L	Clase P	Clase M	Clase N	Clase Q	Clase T	Clase V	Clase U	Clase Z		
	Ytravel	Secono	Ebasic	Wlowest	Btravel	Fecono	Hbasic	Ilowest	Ktravel	Lecono	Pbasic	Mlowest	Ntravel	Oecon	PRCNX	Tbasic	PRCNX	Vlowest	UPUH UAP3 UAP7 UAP14 UAP21	ZPUH ZAP3 ZAP7 ZAP14 ZAP21
Plazo de compra del tiquete para reservas elaboradas 24 horas antes de la salida del vuelo	4 Horas				4 Horas				4 Horas				4 Horas				Inmediato			
Plazo de compra del tiquete después de efectuada la reserva	72 Horas				48 Horas				36 Horas				4 Horas				Inmediato			
Plazo de compra del tiquete después de efectuada la reserva vía WEB	1 Hora																			
Retracto (Aplica para ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia Call Center y WEB)	Aplica únicamente si faltan 8 días o más para la salida del vuelo y la solicitud se realiza dentro de las 48 horas siguientes a la compra. Sin Penalidad									Aplica únicamente si faltan 8 días o más para la salida del vuelo y la solicitud se realiza dentro de las 48 horas siguientes a la compra. Penalidad del 10% en la tarifa antes de impuestos.										
Desistimiento	Aplica únicamente 24 horas antes de la salida del vuelo. Sin penalidad				Aplica únicamente 24 horas antes de la salida del vuelo con penalidad del 10% en la tarifa antes de impuestos.								No permitido				No permitido			
Reembolso	Permitido sin penalidad				Permitido con penalidad de \$30.000				Permitido con penalidad de \$60.000				Permitido con penalidad de \$80.000				No permitido			
Cambio de ruta / fecha, vuelo o nombre (revisado)	Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible sin penalidad , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible sin penalidad , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con penalidad de \$35.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con penalidad de \$50.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio.				Permitido a la misma clase tarifaria o superior disponible con penalidad de \$70.000 , si no hay la misma tarifa deberá pagar la diferencia a la clase disponible al momento de hacer el cambio.			
Descuento para infantes (Edad comprendida entre 0 y 24 meses de edad)	Aplica el 100% de descuento. No paga impuestos, tasas ni cargos adicionales.																			
Descuento para niños (Edad comprendida de 2 y hasta los 11 años)	Aplica el 33% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos.												No aplica descuento.							
Descuento para adulto mayor de 65 Años.	*Aplica 10% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos.												No aplica descuento							
Convenios Corporativos SATENA - Clientes Empresas (Previa Negociación con SATENA)	*Aplica 12% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos únicamente para venta presencial (Previa Negociación con SATENA)				*Aplica 10% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos únicamente para venta presencial (Previa Negociación con SATENA)				Aplica 7% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos únicamente para venta presencial (Previa Negociación con SATENA)				No aplica							
Tarjeta Joven (Edad comprendida entre los 14 y hasta los 28 años)	Aplica 20% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos únicamente para canal de venta presencial, adjuntando en el reporte de ventas copia del documento de identidad del pasajero y captura de pantalla de la validación de usuario activo en el programa tarjeta joven.																			
Alianzas Cajas de Compensación	Aplica 10% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos únicamente para canal de venta presencial, adjuntando en el reporte de ventas copia de tarjeta de caja de compensación.												No aplica							
Convenios Inter-Administrativos SATENA - Empresas del estado Colombiano	Aplica 20% de descuento sobre la tarifa antes de impuestos únicamente para venta presencial (Previa Negociación con SATENA) Ver condiciones especiales de cada producto.												No aplica							

CONDICIONES TARIFARIAS PÚBLICAS

VIGENTES A PARTIR DEL 20 DE ABRIL DE 2018

CONDICIONES REGULARES	FAMILIA FLEXI				FAMILIA ECONO				FAMILIA PROMO				FAMILIA SUPER-PROMO							
	Clase Y	Clase S	Clase E	Clase W	Clase B	Clase F	Clase H	Clase I	Clase K	Clase L	Clase P	Clase M	Clase N	Clase Q	Clase T	Clase V	Clase U	Clase Z		
	Ytravel	Secono	Ebasic	Wlowest	Btravel	Fecono	Hbasic	Ilowest	Ktravel	Lecono	Pbasic	Mlowest	Ntravel	Oecon	PRCNX	Tbasic	PRCNX	Vlowest	UPUH UAP3 UAP7 UAP14 UAP21	ZPUH ZAP3 ZAP7 ZAP14 ZAP21
Adelanto de vuelo (Go Show)	Permitido* Referencia Circular procedimental adelanto de vuelo - vigente																			
Servicio pasajeros recomendados y/o pasajeros no acompañados	Sin cobro adicional, sujeto a disponibilidad.																			
Validez mínima del tiquete	1 Día																			
Validez máxima de la tiquete	365 Días																			
Derecho a paradas	No permitidas																			
Tiempo mínimo de conexión	30 Minutos																			
Tiempo máximo de conexión	6 Horas																			
Endosos	Únicamente por razones imputables a SATENA																			
Reconfirmaciones	Una vez emitido el boleto, quedan reconfirmados los trayectos reservados. SATENA S.A. exige al cliente, la confirmación de todos los trayectos reservados y emitidos; De igual forma, SATENA S.A. solicita al cliente cumplir con lo establecido en la resolución 2591 de 2013 numerales 3.10.1.14 y 3.10.1.14.1 la cual indica... "No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el regreso, si así lo decide, confirmando de este modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso".																			
Tarifa de exceso de equipaje	1% de la clase Ytravel sin descuentos, vigente en la fecha de viaje.																			
Kilos de equipaje permitido pasajero en todas las clases	Y12 - LET410 - B1900 - JETSTREAM 1 pieza de 10 kg en bodega y 5 Kg como equipaje de mano				ATR-42 15 Kg en bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano. BOG-TCO Vv / CLO-TCO Vv: 25 Kg en Bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano. BOG-AUC Vv. / BOG-UIB Vv / CLO-UIB Vv / EOH-UIB Vv / CLO-FLA Vv / CLO-PTX Vv: 20 kg en bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano.				ERJ-145 15 Kg en bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano. BOG-TCO Vv/ CLO-TCO Vv: 25 Kg en Bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano. BOG-AUC Vv: 20 Kg en Bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano.				EMB-170 15 Kg en bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano. BOG-PSO Vv / BOG-AUC Vv: 20 Kg en Bodega distribuido máximo en 2 piezas y 5 Kg de equipaje de mano.							
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.																			
	Sin excepción alguna se elaborará nota cargo por el valor de la tarifa YTRAVEL, plena de la ruta en cuestión, al funcionario que reserve y emita tiquete sin el debido soporte o que no corresponda al tipo de pasajero, (adulto mayor de 65 años, alianzas con Cajas de Compensación Familiar, Tarjeta Joven y/o cualquier otro descuento otorgado).																			
	En caso de afectación de pasajeros por novedades operacionales procede, reacomodación en el siguiente vuelo programado por SATENA sujeto a disponibilidad de sillas en el avión o reembolso del 100% del valor del tiquete, (para casos NO imputables a SATENA se retiene la Tarifa Administrativa). Si el pasajero desea viajar en una fecha posterior a la ofrecida por SATENA, no aplicará cobro de penalidad solamente deberá asumir la diferencia tarifaria en caso de que exista.																			
	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.																			
	El equipaje permitido en bodega según la ruta y la aeronave podrá ser distribuido máximo en 2 (dos) piezas, las piezas adicionales se cobraran por kilo según el valor indicado en las presentes condiciones 1% de la tarifa Ytravel.																			
Las rutas LET-LPD-LET, LET-ACR-LET, LET-LCR-LET, LET-TCO-LET, FLA-ACR-FLA, LQM-PUU-LQM, LQM-FLA-LQM, LQM-VGZ-LQM, CLO-PUU-CLO, CLO-IPI-CLO, CLO-PTX-CLO, BOG-IPI-BOG, PUU-IPI-PUU NO aplican descuentos comerciales como tarjeta joven, alianzas con cajas de compensación y convenios corporativos. Las rutas CLO-FLA-CLO y BOG-SVI-BOG, NO aplican descuentos comerciales: alianzas con cajas de compensación y convenios corporativos. Condiciones y tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.																				
Elaborado por:	Carolina Jaimés				Revisado por:				ALEJANDRO JARAMILLO				Aprobado por:				RICARDO DÍAZ			
Fecha:	19 de abril de 2017				Fecha:				19 de abril de 2017				Fecha:				20 de abril de 2017			