

Guia de Consultas Brasil

17 de fevereiro de 2022

[Clique na opção desejada para mais informações:](#)

INFORMAÇÕES IMPORTANTES – INCLUINDO COVID-19

Validade dos Bilhetes

Resumo de Waivers

Política de remarcação

Requisitos de entrada nos EUA

Requisitos de entrada no Brasil

Informações de viagens e
restrições de cada país

Travel Ready Center

TARIFAS

Tipos de tarifas

REEMBOLSO

Reembolso via GDS

POLÍTICAS UNITED

UMNR – Política de reservas para
menores desacompanhados



17 de fevereiro de 2022

Validade dos bilhetes estendida até 31 de dezembro de 2022

- **Bilhetes emitidos entre 1º de maio de 2019 e 31 de dezembro de 2021**

não utilizados: serão válidos até 31 de dezembro de 2022 para início da viagem. O novo bilhete estará sujeito às regras da nova tarifa e à cobrança de diferença tarifária, caso haja. Não é válido para Basic Economy.

- **Bilhetes emitidos entre 01 de maio de 2019 e 31 de dezembro de 2021**

parcialmente utilizados: a viagem deverá ser concluída dentro de 12 meses da data da viagem de ida ou dentro da regra da tarifa (o que vencer primeiro). Não é válido para Basic Economy.

- **Bilhetes emitidos a partir de 01 de janeiro de 2022 ou posteriormente:**

validade de 12 meses a partir da data de emissão do bilhete. Não é válido para Basic Economy.

Também é possível verificar a validade do bilhete, através do site united.com (Minhas viagens / Incluir o localizador da reserva e o sobrenome).

IMPORTANTE: O no-show invalida o bilhete em qualquer tipo de tarifa.

Saiba mais

27 de janeiro de 2022

Resumo dos waivers vigentes

Devido aos impactos causados pela Covid-19, as emissões feitas até 31 de janeiro de 2022, de bilhetes adquiridos em pontos de vendas fora dos EUA, estão isentas da multa de alteração. Para emissões após essa data, a regra da tarifa deverá ser consultada.

Confira abaixo os detalhes:

Bilhetes emitidos até 2 de março de 2020, para viagens entre 3 de março e 31 de maio de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Waiver de multa de alteração. Todos os tipos de tarifas, destinos e pontos de venda. Código de Waiver (inserir no campo OSI): OSI UA 7JC45
Bilhetes emitidos até 2 de março de 2020, para viagens entre 1 de junho e 31 de janeiro de 2021 (possui datas de parâmetros para alterações/cancelamentos)	<ul style="list-style-type: none"> Waiver de multa de alteração. Os bilhetes devem ser alterados ou cancelados até 31 de janeiro de 2021 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se o bilhete não for alterado/cancelado até 31 de janeiro de 2021, uma taxa de alteração poderá ser aplicada. Código de Waiver (inserir no campo OSI): OSI UA 7JC51
Bilhetes emitidos entre 3 de março de 2020 e 31 de janeiro de 2022, para qualquer data	<ul style="list-style-type: none"> Waiver de multa de alteração automático. Inclui todas as tarifas publicadas, exceto tarifa de grupos e Basic Economy. A base tarifária não possui multa por alteração, por isso não é necessário incluir o código de waiver. Para bilhetes de menor valor a diferença não será reembolsada. Se o novo bilhete possuir uma tarifa maior, será cobrada a diferença tarifária.
Basic Economy Bilhetes emitidos/reemitidos de 01 de maio 2021 a 31 de dezembro 2021 para viagens entre 11 de agosto 2021 a 31 de dezembro 2021	<ul style="list-style-type: none"> Waiver de multa de alteração para tarifas Basic Economy. Para bilhetes com viagem original entre 11 de agosto 2021 a 31 de dezembro 2021 e cancelados até 31 de dezembro de 2021. <ul style="list-style-type: none"> ✓ A viagem deve ser iniciada até 31 de dezembro de 2022. O bilhete pode ser alterado para outro tipo de tarifa e, se for maior, será cobrada a diferença tarifária.
Basic Economy Bilhetes emitidos até 31 de dezembro de 2021 e a partir de 01 de janeiro de 2022 para viagens originais a partir de 01 de janeiro de 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Regra do Basic Economy <ul style="list-style-type: none"> Não permite alteração de data Não é reembolsável.

Validade do bilhete:

- Bilhetes emitidos entre 1º de maio de 2019 e 31 de dezembro de 2021 não utilizados: serão válidos até 31 de dezembro de 2022 para início da viagem. O novo bilhete estará sujeito às regras da nova tarifa e à cobrança de diferença tarifária, caso haja. Não é válido para Basic Economy.
- Bilhetes emitidos entre 01 de maio de 2019 e 31 de dezembro de 2021 parcialmente utilizados: a viagem deverá ser concluída dentro de 12 meses da data da viagem de ida ou dentro da regra da tarifa (o que vencer primeiro). Não é válido para Basic Economy.
- Bilhetes emitidos a partir de 01 de janeiro de 2022 ou posteriormente: validade de 12 meses a partir da data de emissão do bilhete. Não é válido para Basic Economy.

IMPORTANTE: O no-show invalida o bilhete em qualquer tipo de tarifa.

Saiba mais



Política de remarcação, incluindo passageiros que testaram positivo para a COVID-19

A reserva deverá ser cancelada para evitar o noshow e a perda do bilhete.

Alterações antes do início da viagem:

Ao realizar a reserva de novas datas, verificar a tarifa aplicável e cobrar a diferença de tarifa, se houver.

Alterações após o início da viagem:

Se a mesma classe do bilhete original for mantida, não haverá diferença de tarifa. Caso não seja possível confirmar na mesma classe, a diferença de tarifa deverá ser aplicada.

Para emissões até 31 de Janeiro de 2022, não haverá multa de alteração. Emissões após essa data, a regra da tarifa deverá ser consultada.

As tarifas **Basic Economy** não permitem alterações de data.

De acordo com as regras do Centro de Controle de Doenças dos Estados Unidos (CDC), o passageiro poderá embarcar a partir do 11º dia após testar positivo para a COVID-19, apresentando ou um novo teste negativo ou o 1º teste positivo mais um atestado médico confirmando a sua recuperação. Além disso, o passageiro não pode apresentar nenhum tipo de sintoma.

[Clique aqui e saiba mais \(em inglês\)](#)



Atenção: A partir de 6 de dezembro*, os requisitos de entrada nos EUA mudarão.

Confira abaixo os principais requisitos, além do passaporte, visto ou ESTA válidos (que não tiveram mudanças):

- Teste negativo de COVID-19 (antígeno ou PCR) **feito no máximo 1 dia antes do voo para os EUA** ou documentação provando a recuperação (teste positivo dentro de 90 dias antes do embarque e atestado médico dizendo que você está apto a viajar).
- Comprovação de vacinação completa contra a COVID-19. Para saber os tipos de comprovações aceitas, clique [aqui](#).
- Utilização de máscara cobrindo o nariz e boca durante todo o voo e nos aeroportos.

Especificações da vacina

São considerados critérios para vacinação completa:

- 14 dias após uma vacina de dose única contra COVID-19
- 14 dias após a segunda dose de uma série de 2 doses contra COVID-19
- 14 dias depois de receber 2 doses de qualquer combinação das vacinas listadas abaixo, administradas com pelo menos 17 dias de intervalo
- Se você não estiver totalmente vacinado contra a COVID-19, NÃO poderá embarcar em um voo para os EUA, a menos que atenda aos critérios de exceção do CDC. Para verificar a lista de critérios de exclusão (em inglês), clique [aqui](#).

	Vacinas aprovadas ou autorizadas pela FDA (<i>Food and Drug Administration</i>) dos EUA	Vacinas listadas para uso de emergência pela Organização Mundial da Saúde
Dose única	<ul style="list-style-type: none"> • Janssen/J&J 	<ul style="list-style-type: none"> • Janssen/J&J
Duas doses	<ul style="list-style-type: none"> • Pfizer-BioNTech • Moderna 	<ul style="list-style-type: none"> • Pfizer-BioNTech • AstraZeneca • Sinovac • Moderna • Covishield • BIBP/Sinopharm • Covaxin

Comprovante de vacinação

- O comprovante de vacina deverá conter o mesmo nome e data de nascimento do passaporte.
- O comprovante deverá ser emitido por uma fonte oficial (por exemplo, agência de saúde pública, agência governamental) do país onde a vacina foi aplicada.

Requisitos para crianças e menores de 18 anos

- Crianças e menores de 18 anos estão isentos da vacinação.
- Crianças e adolescentes entre 2 e 17 anos terão que apresentar o teste negativo de COVID.

Informações publicadas em 3 de dezembro.

* Data de vigência da entrada nos EUA: A proclamação entra em vigor para voos que partirem do seu país de origem às 00h01, no horário padrão do leste dos EUA (02h01 horário de Brasília), em 6 de dezembro de 2021. Acesse a [Proclamação da Casa Branca](#) (em inglês). Os requisitos podem mudar sem aviso prévio. Consulte o consulado ou embaixada do país de destino e trânsito, se aplicável, para outros requisitos e informações atualizadas antes do seu embarque. Para verificar a publicação completa dos requisitos de comprovação da vacinação para entrada nos EUA, acesse o site do [CDC](#) (em inglês).

17 de fevereiro de 2022

Requisitos de entrada no Brasil

Atenção aos novos requisitos de entrada no Brasil, válidos tanto para brasileiros quanto aos estrangeiros com viagem ao Brasil.

Todos os passageiros:

- Comprovante de vacinação contra a COVID-19, cuja aplicação da última dose ou dose única tenha ocorrido, no mínimo, 14 dias antes da data do embarque. O certificado deve ser em português, inglês ou espanhol;
- [Formulário de Declaração de Saúde do Viajante \(DSV\)](#) preenchido em, no máximo, 24h de antecedência ao embarque para o Brasil;
- Teste negativo de COVID-19 antígeno, realizado em até 24h antes do primeiro ponto de embarque ou;
- Teste negativo de COVID-19 RT-PCR, realizado em até 72h antes do primeiro ponto de embarque. O resultado do teste deve ser em inglês, português ou espanhol;
- Não é permitida a entrada de passageiros que tenham estado nos últimos 14 dias nos seguintes países: Botswana, Eswatini, Lesoto, Namíbia, África do Sul e Zimbábue (não se aplica à brasileiros ou residentes no Brasil).

Exceções:

- Passageiros com menos de 2 anos de idade;
- Menores de 12 anos acompanhados por um adulto. O acompanhante deve apresentar o teste negativo conforme especificações acima.
- Menores de 12 anos, desacompanhados, precisam apresentar teste de COVID-19 com resultado negativo ou não detectável;
- Passageiros com carta emitida por médico comprovando que não pode receber a vacina do ponto de vista médico. A carta deve ser em inglês, português ou espanhol;
- Brasileiros e residentes no Brasil sem certificado de vacinação COVID-19, estão sujeitos à quarentena por 14 dias, no endereço registrado no formulário de Declaração de Saúde do Viajante (DSV).

Brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que saíram do país até 14 de dezembro, se submetem às regras vigentes anteriormente, ou seja, estão dispensados da apresentação de comprovante de vacinação, ou de quarentena no regresso, mas obrigados à apresentação do teste negativo de PCR ou antígeno.

Crianças a partir de 5 anos, brasileiras ou estrangeiras, devem apresentar comprovante de vacinação para ingressar no Brasil. A medida entrou em vigor no dia 12/02/2022 e não se aplica para viajantes que tenham saído do país antes de 14 de janeiro.

Caso a criança não apresente o comprovante de vacinação, deverá seguir viagem até a cidade onde possui residência e realizar quarentena de 14 dias.

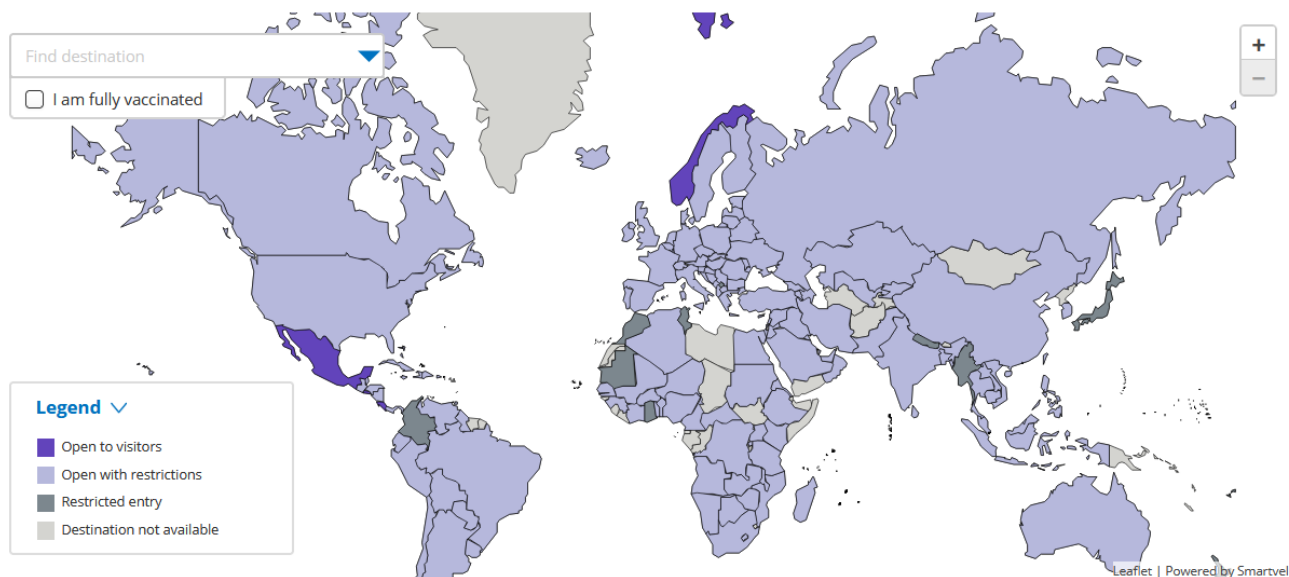
Informações de viagens e restrições de cada país

[Clique aqui e verifique as restrições de entrada de cada país](#)

Quer viajar, mas não sabe para onde ir? Use o mapa abaixo para ver possíveis destinos e o que você encontrará em cada um deles na sua próxima viagem.

Viagens dentro dos Estados Unidos

Viagens internacionais



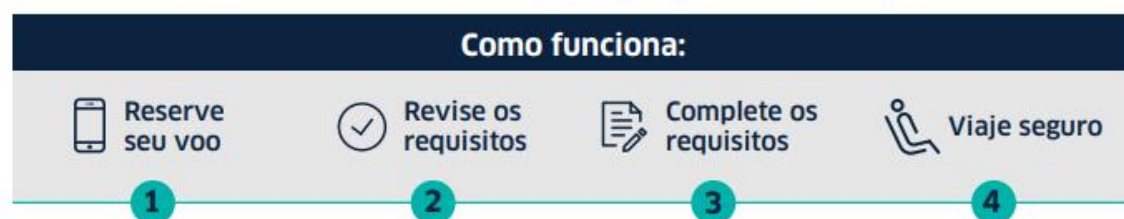
Cidadãos dos E.U.A. podem ser impedidos de entrar em alguns países. Leia os detalhes abaixo para obter mais informações.



O Travel-Ready Center é uma tecnologia exclusiva na indústria lançada pela United para facilitar o gerenciamento das restrições de viagens relacionadas à **COVID-19** – com acesso pelo **United app** e pelo site **united.com**

Os clientes United podem:

- Adicionar e validar resultados de testes
- Encontrar opções locais para realização de testes
- Revisar os requisitos locais de entrada
- Armazenar registros de vacinação



Nas próximas semanas e meses, a United adicionará mais recursos inovadores e pioneiros à plataforma Travel-Ready Center para tornar a navegação e acesso aos requisitos de entrada ainda mais fáceis.

Em breve, os clientes da United poderão:

- **Agendar o teste de COVID-19** em um dos mais de 15.000 locais disponíveis ao redor do mundo, direto do aplicativo ou pelo site.
- Acessar o **"Agent on Demand"**, um recurso exclusivo da United nos EUA que oferece aos clientes a capacidade de bater papo por vídeo ao vivo com um agente de atendimento ao cliente para responder a quaisquer perguntas sobre requisitos ou documentação pré-viagem (em inglês).
- Ver detalhes sobre os **requisitos de visto** dos países que planejam visitar.

Conheça as características de cada tipo de tarifa: FLEX, Standard Economy e Basic Economy

A United oferece diferentes tipos de tarifas nas classe econômica. Confira a melhor opção para o seu passageiro, de acordo com as regras e restrições de cada uma delas.

Tipos de tarifas		
FLEX	Standard Economy	Basic Economy
 Bagagem de mão padrão	 Bagagem de mão padrão	 Bagagem de mão padrão
 Primeira mala gratuita	 Primeira mala gratuita	 Mala despachada é cobrada
 Seleção antecipada de assentos	 Seleção antecipada de assentos	 Seleção de assentos é cobrada
 Alteração de voo permitida	 Alteração de voo permitida	 Não permite alteração de voo
 Reembolsável	 Não reembolsável	 Não reembolsável

Tarifas FLEX

As tarifas FLEX (classes econômica e executiva) possuem uma pequena diferença de valor e mais benefícios em comparação às tarifas Standard. Estão cadastradas com o tipo de passageiro (PTC) TIM e são identificadas pela letra C no sétimo dígito da base tarifária, seguida do código FLEX. Ex:

LNx6B9CP/FLEX

SABRE:

FQGRUEWR-UA/USD¥VN¥PTIM
WPMPC-ANY // WPMPC-100 // WPMPC-ANY¥MPC-ANY
WPMPC-100¥MPC-ANY // WPMPC-ANY¥MPC-ANY

Amadeus:

FXP/R,U ou FXP/RTIM
FQDSAOEWR/AUA/D11APR/R,U
FQPGRU/D05MAY21EWR/D29MAY21GRU/FF-ECOFLEX/OUA

Galileo:

FQCUA*:BF3 ou FQBBCUA*:BF3 (BB = Best Buy)

Tarifas Standard Economy

SABRE:

WPMPC-ANY (Indica menor tarifa e em qual classe deve ser reservada)
WPMPC-100
WPMPC-ANY¥MPC-ANY

Amadeus:

FXR/SBF

Galileo:

FQCUA*:BF2 ou FQBBCUA*:BF2 (BB = Best Buy)

Tarifas Basic Economy

Identificadas pela letra B no penúltimo dígito da base tarifária. Ex: TNA8D9BP
Não requer comandos específicos no GDS.

Galileo:

FQCUA ou FQBBCUA (BB = Best Buy)

Reembolso via GDS

A partir de 15 de fevereiro de 2022 os reembolsos dos bilhetes United deverão ser solicitados via GDS.

Instruções para reembolso via GDS

- Bilhetes reembolsáveis não precisam de código waiver.
- Bilhetes não reembolsáveis que tiveram waiver:
 1. Inserir o **OSIUA + código Waiver** correspondente na reserva. Caso a reserva não esteja ativa no GDS, o OSIUA deverá ser inserido através do link: uabusiness.united.com/Waivers
 2. Após a **inserção do OSIUA na reserva**, solicitar o reembolso no GDS, inserindo, novamente, o **código de Waiver no formulário de reembolso**.

Importante: O código de Waiver deve sempre constar na reserva e no formulário de reembolso do GDS. Conferir os parâmetros dos Códigos Waiver para evitar o recebimento de ADM.

Códigos Waiver

BRWAIVER – OSI UA BRWAIVER na reserva e BRWAIVER no formulário do GDS

- Reembolsos de bilhetes “não reembolsáveis” com emissões feitas até 11 de abril de 2021, e com viagens de/para o Brasil. A taxa de alteração no valor de USD300.00 ou 10% do valor da tarifa, o que for maior, deve ser cobrada.
- Os bilhetes emitidos após 12 de abril de 2021, seguirão a regra da tarifa para o reembolso.

UASKEDCHG – OSI UA UASKEDCHG na reserva e UASKEDCHG no formulário do GDS

- Reembolso de bilhetes, não reembolsáveis, que tiveram alterações de horário de voo e/ou cancelamentos que se enquadrem nas regras da resolução 400 da ANAC.
 - a) Cancelamento ou alteração de horário de voo (Schedule Change), igual ou superior a uma hora para voos Internacionais de/para o Brasil ou voo doméstico dentro dos Estados Unidos em conexão com o voo Internacional de/para o Brasil.
 - b) Cancelamento ou alteração de horário de voo doméstico no Brasil, igual ou superior a duas horas, em conexão com o voo Internacional de/para o Brasil, no bilhete 016, inserir o código waiver OSI UA **OASKEDCHG**.

BSP24HREFUND – OSI UA BSP24HREFUND na reserva e BSP24HREFUND no formulário do GDS

- Reembolso de reservas canceladas em até 24 horas após a emissão do bilhete. São consideradas 24 horas uteis. Bilhetes emitidos na sexta-feira ou 1 dia antes de um feriado, poderão ter o reembolso integral solicitado no primeiro dia útil após o final de semana ou feriado.

7JC51 – OSI UA 7JC51 na reserva e 7JC51 no formulário do GDS

- Reembolso integral devido fechamento das fronteiras.
- A reserva deve estar documentada com a autorização do reembolso integral e cancelada antes do embarque.

Exceções via BSP:

- **Atestado para doenças graves ou óbito:** É necessário anexar o atestado médico ou de óbito para análise e, caso aprovado, o reembolso será processado.
- **Taxas de bilhetes não reembolsáveis:** exceto a YQ, as taxas de embarque ou governamentais serão reembolsadas via BSP.



Nosso serviço de menores desacompanhados fornece uma segura, confortável e divertida experiência para crianças que estão voando sozinhas, enquanto oferece tranquilidade aos pais e responsáveis.

Importantes recomendações sobre reservas de Menores Desacompanhados (UMNR):

<p>Número de UMNR por voo</p> <p>Máximo de 6 UMNR por voo (apenas voo direto, sem conexão e durante operação regular).</p>	<p>A cada dois UMNR</p> <p>Taxa de \$150 (USD) por trecho (por trecho; no mesmo PNR).</p>	<p>Assentos a bordo</p> <p>Últimas três fileiras da aeronave, no corredor.*</p>	<p>Acompanhamento de UMNR</p> <p>A pulseira de identificação de UMNR deve ser utilizada durante toda a viagem.</p>
--	--	--	---

Processo de reservas de UMNR

- 1 **Antes de reservar no seu GDS: pesquise os voos em [united.com](https://www.united.com) e designe o número total de UMNRs e a idade do viajante mais jovem. Somente voos disponíveis para um UMNR serão exibidos.**
- 2 Reserve o voo disponível em seu GDS.
- 3 Coloque a idade do UMNR(s) no campo *Secure Flight Data Passenger (SPFD)* e **um endereço de e-mail do cliente** no PNR.
- 4 Emita o bilhete.
- 5 Ligue para a United **no mesmo dia em que a taxa de UMNR será paga**, forneça informações sobre quem irá deixar e quem irá buscar o menor desacompanhado e faça a marcação do assento.

Sete dias antes da viagem, enviaremos um e-mail para o **endereço cadastrado no PNR** com as instruções de cada etapa do voo (antes do voo, partida, a bordo e chegada no destino).

>>Clique para acessar a página 2

Quem se qualifica como UMN

Nota para as agências de viagens

Nós levamos muito a sério a experiência e segurança dos nossos passageiros menores desacompanhados. Agências de viagens que reservam menores desacompanhados em desacordo com a política da United e violam as regras de reservas e emissão de bilhetes estão sujeitas a uma taxa de ADM de pelo menos a taxa de serviço UMN e/ou outras taxas e, em alguns casos, a revogação do sinal de emissão de bilhetes United.

Atenção: O desconto de CHD não pode ser aplicado caso o passageiro deseje solicitar o serviço de UMN.

Em caso de dúvidas para reservas de UMN, favor contatar a **Central de Reservas:** 0800 162 3232 ou (11) 3145-4200



✗ Menores de 5 anos

Por serem muito jovens, crianças menores de 5 anos devem viajar com um adulto maior de 18 anos. Quando eles completarem 5 anos, podem voar como um menor desacompanhado.



✓ Entre 5 e 14 anos

Podem voar sozinhos e a política de menores desacompanhados é aplicada. Siga as instruções e procedimentos para reserva de UMN.

Menores desacompanhados só podem viajar em voos diretos operados pela United ou pela United Express.

Voos com conexão não são permitidos, a menos que haja a presença de um adulto que o acompanhará da conexão até o destino final (os PNRs devem estar associados). A United não oferece o serviço de UMN em conexões de/para voos de outras companhias aéreas.



✓ Entre 15 e 17 anos

Podem voar sozinhos em qualquer voo. O céu é o limite! Não existem requisitos de reservas UMN pois esses viajantes não são considerados menores desacompanhados.



✓ Entre 5 e 14 anos viajando com alguém entre 15 e 17

Podem viajar todos juntos. A política de UMN se aplica por conta dos viajantes mais novos. Aqui estão os requisitos: reserve apenas voos United ou United Express sem conexão e adicione a idade (SFPD) do(s) passageiro(s). Em seguida, ligue para a United com as informações sobre quem irá deixar e buscar o menor e realize o pagamento da taxa UMN.



✓ Entre 5 e 14 anos viajando com um adulto em uma reserva separada

Esses menores podem viajar com adultos em qualquer voo. Para garantir que a equipe United saiba que a criança está viajando com um adulto, adicione a seguinte informação no campo OSI no PNR da criança: OSI UA TCP with adult PNR XXXXXX (localizador de registro United do adulto).

Importante: Para passageiros brasileiros e menores de 18 anos, sempre será necessária uma autorização de viagem quando viajando desacompanhado ou na companhia de um dos responsáveis. Mais informações no site da Polícia Federal.