



Prezadas Agências de viagens,

Com o objetivo de auxiliá-lo no gerenciamento de nossa plataforma Copa Connect Web e oferecer um melhor suporte pós-venda para as reservas feitas no Conexión Directa, compartilhamos com você um guia sobre os tipos de serviço que temos à sua disposição.

Este Centro de Serviços exclusivo para reservas feitas em nosso programa Conexão Direta faz parte dos benefícios disponíveis para as Agências de Viagens Copa Connect, o que nos permite oferecer um melhor suporte, mantendo uma linha de comunicação mais ágil e eficiente.

Ampliamos o horário de funcionamento de nosso canal principal, que opera de **segunda a sexta-feira, das 7h00 às 20h00 GMT-5 e aos sábados das 7:00 a.m. às 4:00 p.m. GMT-5.**

Estes são os tipos de atendimento prestados pelo **Copa Connect Desk**:

- Suporte Técnico
- Pesquisa e reserva de tarifas
- Seleção de assentos
- Opções de preço
- Remarcações voluntárias automáticas
- Reembolsos automáticos
- Emissões especiais Open Jaw

Suporte Pós-venda – Copa Connect Web, Direct e Tech Partners

- Gerenciamento de remarcações
- Serviços especiais
- Suporte para tarifas privadas
- Informação geral sobre políticas
- Inclusão de RUC no campo endosso (Equador, Peru e Bolívia)
- Emissões especiais Multidestinos & Stopover
- Abertura de casos de suporte:
 - Suporte técnico
 - Suporte de credenciais
 - Consultas gerais

TIPOS DE SUPORTE

CopaConnect
Web

CopaConnect
Direct

CopaConnect
Tech Partners

TIPOS DE SUPORTE	CopaConnect Web	CopaConnect Direct	CopaConnect Tech Partners
Guia das funcionalidades	SIM	NÃO	NÃO
Casos do Centro de Suporte	SIM	SIM	SIM
Suporte de Pós-venda	SIM	SIM	SIM
Remarcações voluntárias	SIM	SIM	SIM
Remarcações involuntárias	SIM	SIM	SIM
Serviços especiais	SIM	SIM	SIM
Seleção de assentos	SIM	SIM	SIM
Suporte tarifas negociadas	SIM	SIM	SIM
Consultas de políticas	SIM	SIM	SIM
Endosso (Equador, Peru e Bolívia)	SIM	SIM	SIM
Verificação de itinerário	SIM	SIM	SIM
Multidestino/Open jaw	SIM	SIM	SIM
Stopover	SIM	SIM	SIM
Emissões em tarifas públicas devido a erros de plataforma	SIM	SIM	SIM

Lembramos entrar em contato com o Copa Connect Desk:

1. Ligue para nossa central telefônica; consulte os números cadastrados em copa.com.
2. Marque a opção 2 para indicar que o atendimento para ConnectMiles não é necessário.
3. Marque a opção 3 para o idioma português e depois a opção 6 para agências de viagem, seguida da opção 1 para reservas do Copa Connect.

Para perguntas adicionais, não hesite em entrar em contato com seu Executivo de Vendas.

Temos um Centro de Suporte na Web para solicitações de suporte técnico e onde você pode encontrar nosso manual do usuário, vídeos tutoriais e guia de instalação do MirFLX para Copa Connect Web.

Centro de Suporte