

Estimadas Agencias de viajes,

Con el objetivo de asesorarlos en la gestión de nuestra plataforma Copa Connect Web y brindarles mejor soporte de post-venta a las reservas realizadas en Conexión Directa compartimos con ustedes una guía sobre los tipos de atención que tenemos a su disposición.

Este **Centro de Servicio exclusivo** para reservas emitidas en nuestro programa de Conexión Directa es parte de los beneficios con los que cuentan las **Agencias de Viaje Copa Connect**, el cual nos permite brindar un mejor soporte manteniendo una línea de comunicación más ágil y eficiente

Hemos ampliado el horario de atención telefónica en nuestro canal principal, el cual opera de **lunes a viernes de 7:00 a.m. – 8:00 p.m. GMT-5** y los **sábados de 7:00 a.m. – 4:00 p.m. GMT-5**.

A continuación, se establecen los tipos de atención que se brindan en el **Copa Connect Desk**:

Asistencia Telefónica – Copa Connect Web

- Soporte Técnico
- Búsqueda y reserva de tarifas
- Asignación de asientos
- Opciones de precio
- Cambios voluntarios automáticos
- Reembolso automáticos
- Emisiones especiales Open Jaw

Soporte Post Venta – Copa Connect Web, Direct y Tech Partners

- Gestión de cambios
- Servicios especiales
- Soporte para tarifas privadas
- Información general de políticas
- Inclusión de RUC en el campo de endoso (Ecuador, Perú y Bolivia)
- Emisiones especiales Multidestinos & Stopover
- Apertura de casos de soporte:
 - Soporte técnico
 - Soporte de credenciales
 - Consultas generales

TIPOS DE SOPORTE	CopaConnect Web	CopaConnect Direct	CopaConnect Tech Partners
Guía de las funcionalidades	SI	NO	NO
Casos del centro de soporte	SI	SI	SI
Soporte de Post-venta	SI	SI	SI
Cambios voluntarios	SI	SI	SI
Cambios involuntarios	SI	SI	SI
Servicios especiales	SI	SI	SI
Asignación de asientos	SI	SI	SI
Soporte tarifas negociadas	SI	SI	SI
Consultas de políticas	SI	SI	SI
Endoso (Ecuador, Perú y Bolivia)	SI	SI	SI
Verificación de itinerario	SI	SI	SI
Multidestino/Open jaw	SI	SI	SI
Stopover	SI	SI	SI
Emisiones en tarifas públicas por errores de la plataforma	SI	SI	SI

Les recordamos como pueden contactar al Copa Connect Desk:

1. Llamar a nuestra central telefónica, consulta los números registrados en copa.com.
2. Seleccionar el idioma deseado.
3. Marcar la opción 2 para indicar que no requiere atención ConnectMiles
4. Presionar la opción 5 para agencias de viaje y **luego la opción 1 para reservas en Programa NDC **Copa Connect****. Para portugués marcar la opción 3 para el idioma y luego la opción 6 para agencias de viajes, seguido de la opción 1 para reservas Copa Connect.

Para consultas adicionales no dude en contactar a su Ejecutivo de Venta.

Contamos con un Centro de Soporte Web para solicitudes de soporte técnico y donde puede encontrar nuestro manual de usuario, videos tutoriales y guía de instalación de MirFLX para Copa Connect Web.

Centro de Soporte