



COM-25-140

Jueves, 9 de octubre de 2025

#### Estimadas Agencias de Viajes,

Con el objetivo de brindar una mejor experiencia de servicio hemos implementado algunas actualizaciones en nuestro Centro de Servicio, Copa Connect Agencies Desk, por lo cual podrán notar diferencias al momento de acceder al menú de opciones durante su llamada.

#### A continuación, las principales novedades:

- Se incluyó un sistema de reconocimiento de voz en donde al indicar que cuenta con un PNR puede mencionarlo y se reconocerá automáticamente el tipo de reserva y lo enviará al menú que corresponda.
  - Si la reserva es de Copa Connect el sistema enviará la llamada al menú de Copa Connect y no tendrá que escuchar todo el menú de opciones disponible.
  - Si no cuenta con una reserva o la reserva es de GDS la llamada pasa al flujo regular en donde escuchará el menú de opciones y deberá seleccionar la opción 3 para Agencias de Viajes.
- Las consultas de verificación de equipaje, requisitos de viaje, familias tarifarias o confirmación de itinerario serán atendidas mediante respuestas automatizadas o a través del correo electrónico registrado en la reserva. Estos casos no requerirán la intervención de un agente.
- Una vez en el menú de Copa Connect, para hablar con un agente deberá seleccionar alguna de las siguientes las opciones:
  1. Realizar cambios.
  2. Agregar servicios.
  3. Cancelar y reembolsar:
    1. Cancelar y reembolsar.
    2. Cancelar y dejar abierto.
    3. Consultar estatus de reembolso.
  4. Reclamos de equipaje.
  5. Información general:
    1. Verificación de Equipaje (respuesta automatizada).
    2. Información de Itinerario (respuesta automatizada).
    3. Corrección de nombre.
    4. Consultas generales.

El horario de atención telefónica en nuestro canal principal se mantiene 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.

#### Para contactar al Copa Connect Desk, siga los pasos a continuación:

1. Llamar a nuestra central telefónica, consulta los números registrados en [copa.com](http://copa.com).
2. Seleccionar el idioma deseado.
3. Marcar la opción 2 para indicar que no requiere atención ConnectMiles.
4. **Si cuenta con un PNR marcar la opción 1** y luego indique el código de PNR. En el caso de no tener un código de PNR marcar la opción 2.
5. Si el PNR indicado en la opción anterior es de Copa Connect el sistema lo redirigirá al menú de Copa Connect. Si en el menú anterior no contaba con una reserva deberá seleccionar la opción 3 para Agencias de Viajes.
6. **En el menú de Agencias de Viaje seleccione la opción 1 para Copa Connect.**

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

#### Soporte Post-venta y asistencia Telefónica – Copa Connect Web, Direct y Tech Partners

- Gestión de cambios voluntarios e involuntarios
- Servicios especiales
- Soporte de preselección de asientos
- Cancelación de itinerario
- Soporte para tarifas privadas
- Agregar infante a la reserva
- Emisiones manuales
- Soporte por errores de emisión
- Emisiones especiales Multidestinos & Stopover
- Apertura de casos de soporte:
  - Soporte técnico
  - Soporte de credenciales
  - Consultas generales

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

[Centro de Soporte](#)

Encuentra aquí los  
**Requisitos**  
de viaje 

