

# Preguntas frecuentes

El Help Desk de SAVIA Amadeus aclara sus dudas sobre el uso del sistema



## 1 • ¿Cómo se puede obtener un prontuario virtual de SAVIA?

- Desde la Web de SAVIA (www.savia.es) se puede descargar el prontuario virtual. Una vez se haya entrado en la página se pinchará en Amadeus Helpdesk . (Imagen 1)

Desde la segunda pantalla (Help Desk) tendremos acceso al Prontuario Virtual con las transacciones más comunes de Amadeus. (Imagen 2)

## 2 • ¿Cuál es el procedimiento a seguir cuando el reembolso de un billete electrónico se queda como pendiente?

• Se recupera el listado de reembolsos del día que figure como pendiente con la transacción:

• **RFT: Fecha** Ejemplo: RFT: 17MAY06

• Una vez comprobado que el reembolso permanece como pendiente, se visualiza con la transacción:

**RFD: R/CIA NUMERO DE BILLETE CX** (donde "X" es el dígito de control)

Ejemplo: RFD:R/9965286742190C2

• Finalmente se completará el reembolso que figuraba como pendiente.

