MANUAL DE USUARIO

Sistema de Préstamos Pignoraticios

Fredy Fasbear Industries

Versión 1.0

2024

# Tabla de Contenidos

# 1. Introducción

Bienvenido al Sistema de Préstamos Pignoraticios de Fredy Fasbear Industries. Este manual está diseñado para guiarle en el uso completo de nuestra plataforma digital, que combina servicios de préstamos sobre prendas con una tienda en línea de productos de calidad.

## 1.1 Sobre el Sistema

Nuestro sistema ofrece una solución integral que permite a los usuarios obtener préstamos de manera rápida y segura dejando artículos en garantía, además de acceder a una tienda en línea con productos seleccionados. La plataforma está desarrollada con tecnología moderna y segura, garantizando la protección de su información y transacciones.

## 1.2 Características Principales

* Solicitud de préstamos en línea con evaluación profesional de artículos
* Tienda en línea con productos de calidad a precios accesibles
* Gestión completa de préstamos activos y historial de pagos
* Sistema de pagos con validación y recibos automáticos
* Firma electrónica de contratos de préstamo
* Carrito de compras y proceso de checkout integrado
* Notificaciones por correo electrónico en cada etapa del proceso

# 2. Requisitos del Sistema

## 2.1 Navegadores Compatibles

* Google Chrome (versión 90 o superior)
* Mozilla Firefox (versión 88 o superior)
* Microsoft Edge (versión 90 o superior)
* Safari (versión 14 o superior)

## 2.2 Conexión a Internet

Se requiere una conexión estable a internet con velocidad mínima de 2 Mbps para un funcionamiento óptimo de la plataforma.

## 2.3 Dispositivos Compatibles

* Computadoras de escritorio y portátiles
* Tabletas (iPad, tablets Android)
* Teléfonos móviles (iOS y Android)

# 3. Registro y Acceso al Sistema

## 3.1 Crear una Cuenta Nueva

Para comenzar a utilizar el sistema, debe crear una cuenta de usuario. Siga estos pasos:

1. Acceda a la página principal del sistema
2. Haga clic en el botón "Registrarse" o "Crear Cuenta"
3. Complete el formulario de registro con la siguiente información:

- Nombre completo

- Apellido

- Correo electrónico válido

- Número de teléfono

- Dirección completa

- Número de DPI o cédula

- Fecha de nacimiento

- Contraseña segura

1. Acepte los términos y condiciones
2. Haga clic en "Registrarse"
3. Revise su correo electrónico y haga clic en el enlace de verificación

## 3.2 Iniciar Sesión

Una vez verificado su correo electrónico, puede iniciar sesión:

* Ingrese su correo electrónico
* Ingrese su contraseña
* Haga clic en "Iniciar Sesión"

# 4. Módulo de Préstamos Pignoraticios

## 4.1 Solicitar un Préstamo

Para solicitar un préstamo sobre sus artículos, siga estos pasos:

1. Acceda a la sección "Empeño" o "Mis Empéños" desde el menú principal
2. Haga clic en el botón "Nueva Solicitud" o "Solicitar Préstamo"
3. Complete la información del artículo a empeñar:

- Categoría del artículo (Electrónicos, Joyas, Vehículos, etc.)

- Descripción detallada

- Marca y modelo (si aplica)

- Estado físico (Excelente, Bueno, Regular, Malo)

- Valor estimado por el cliente

- Especificaciones técnicas

1. Indique el monto que desea solicitar
2. Seleccione el plazo del préstamo (en meses)
3. Elija la modalidad de pago (Mensual o Semanal)
4. Revise el resumen del préstamo con la tasa de interés y el total a pagar
5. Envíe la solicitud

**Nota:** Recibirá una notificación por correo electrónico confirmando la recepción de su solicitud.

## 4.2 Estados de la Solicitud

Su solicitud puede tener los siguientes estados:

| **Estado** | **Descripción** |
| --- | --- |
| **Pendiente** | La solicitud ha sido recibida y está en espera de evaluación por un especialista. |
| **Evaluando** | Un evaluador está revisando su solicitud y el artículo empeñado. |
| **Aprobada** | Su solicitud ha sido aprobada. Debe firmar el contrato para activar el préstamo. |
| **Rechazada** | Su solicitud no cumplió con los requisitos. Puede ver las observaciones del evaluador. |

## 4.3 Firma del Contrato

Una vez aprobada su solicitud, debe firmar el contrato digitalmente:

1. Recibirá una notificación por correo electrónico informando la aprobación
2. Acceda a "Mis Empéños" y busque la solicitud aprobada
3. Haga clic en "Ver Contrato"
4. Lea detenidamente todos los términos y condiciones del contrato
5. Haga clic en "Firmar Contrato"
6. Su préstamo será activado automáticamente después de la firma

## 4.4 Gestión de Préstamos Activos

En la sección "Mis Empéños" puede visualizar todos sus préstamos activos con la siguiente información:

* Número de préstamo
* Monto prestado y saldo pendiente
* Fecha de inicio y fecha de vencimiento
* Días restantes para el vencimiento
* Estado del préstamo (Activo, Vencido, Pagado)
* Progreso de pagos realizados

# 5. Sistema de Pagos

## 5.1 Realizar un Pago

Para realizar un pago de su préstamo activo:

1. Acceda a "Mis Empéños" y seleccione el préstamo que desea pagar
2. Haga clic en el botón "Realizar Pago"
3. Ingrese el monto que desea pagar
4. Seleccione el método de pago (Transferencia o Depósito)
5. Complete la información requerida:

- Fecha del depósito o transferencia

- Banco de origen

- Número de transacción

1. Adjunte una foto o imagen del comprobante de pago
2. Haga clic en "Enviar Pago"

**Importante:** Su pago quedará en estado "Pendiente de Validación" hasta que un administrador verifique el comprobante. Recibirá un correo electrónico cuando el pago sea validado o rechazado.

## 5.2 Estados del Pago

| **Estado** | **Descripción** |
| --- | --- |
| **Pendiente** | El pago ha sido registrado y está en espera de validación por un administrador. |
| **Validado** | El pago ha sido verificado y aplicado a su préstamo. El saldo ha sido actualizado. |
| **Rechazado** | El comprobante no pudo ser validado. Debe realizar el pago nuevamente con información correcta. |

## 5.3 Historial de Pagos

Puede consultar el historial completo de pagos de cada préstamo:

* Fecha y hora de cada pago
* Monto pagado
* Método de pago utilizado
* Estado de validación
* Número de recibo

# 6. Tienda en Línea

## 6.1 Explorar Productos

La tienda en línea ofrece productos de calidad provenientes de artículos recuperados o no reclamados. Para navegar por la tienda:

* Acceda al menú "Tienda" desde la página principal
* Utilice la barra de búsqueda para encontrar productos específicos
* Filtre por categorías (Electrónicos, Joyas, Herramientas, etc.)
* Ordene los resultados por precio, fecha de publicación o valoración

## 6.2 Ver Detalles del Producto

Al hacer clic en un producto, podrá ver información detallada:

* Fotografías del producto
* Descripción completa
* Precio de venta
* Estado o condición del artículo
* Marca y modelo (si aplica)
* Especificaciones técnicas
* Disponibilidad del producto

## 6.3 Agregar al Carrito

Para comprar un producto:

1. Haga clic en el botón "Agregar al Carrito" en la página del producto
2. Continúe navegando o acceda al carrito haciendo clic en el ícono del carrito
3. Revise los productos en su carrito
4. Puede ajustar cantidades o eliminar productos si lo desea

## 6.4 Proceso de Compra (Checkout)

Para completar su compra:

1. En el carrito de compras, haga clic en "Proceder al Pago"
2. Verifique o complete la información de envío:

- Nombre completo

- Teléfono de contacto

- Dirección de entrega completa

1. Seleccione el método de pago (Transferencia bancaria)
2. Complete los datos de la transferencia:

- Banco de origen

- Fecha de la transferencia

- Número de transacción

1. Adjunte el comprobante de transferencia
2. Revise el resumen del pedido (subtotal, IVA, envío)
3. Haga clic en "Confirmar Pedido"

## 6.5 Seguimiento de Pedidos

Después de realizar un pedido, puede hacer seguimiento de su estado:

* Acceda a la sección "Mis Pedidos" en su perfil de usuario
* Visualice el estado actual de cada pedido
* Consulte la fecha estimada de entrega
* Recibirá notificaciones por correo electrónico en cada cambio de estado

### Estados del Pedido:

* **Pendiente:** El pedido ha sido creado y está en espera de validación del pago.
* **Procesando:** El pago ha sido validado y el pedido está siendo preparado.
* **Enviado:** El pedido ha sido despachado y está en camino.
* **Entregado:** El pedido ha sido entregado exitosamente.
* **Cancelado:** El pedido fue cancelado por el cliente o por problemas en la validación.

# 7. Gestión del Perfil de Usuario

## 7.1 Actualizar Información Personal

Para actualizar su información:

1. Haga clic en su nombre de usuario o avatar en la esquina superior derecha
2. Seleccione "Mi Perfil" o "Configuración"
3. Modifique los campos que desee actualizar
4. Haga clic en "Guardar Cambios"

## 7.2 Cambiar Contraseña

Para cambiar su contraseña:

1. Acceda a la sección de configuración de su perfil
2. Haga clic en "Cambiar Contraseña"
3. Ingrese su contraseña actual
4. Ingrese y confirme su nueva contraseña
5. Haga clic en "Actualizar Contraseña"

## 7.3 Estadísticas Personales

En su panel de usuario puede consultar estadísticas sobre su actividad:

* Total de préstamos solicitados
* Préstamos activos y vencidos
* Monto total prestado y pagado
* Historial crediticio
* Compras realizadas en la tienda

# 8. Sistema de Notificaciones

El sistema envía notificaciones automáticas por correo electrónico en los siguientes eventos:

## 8.1 Notificaciones de Cuenta

* **Verificación de email:** Al registrarse, recibirá un enlace para verificar su correo electrónico.
* **Bienvenida:** Después de verificar su email, recibirá un mensaje de bienvenida.

## 8.2 Notificaciones de Préstamos

* **Solicitud recibida:** Confirmación de que su solicitud fue recibida.
* **Solicitud aprobada:** Notificación con los términos del préstamo y enlace al contrato.
* **Solicitud rechazada:** Información sobre el motivo del rechazo.
* **Préstamo activado:** Confirmación después de firmar el contrato.
* **Recordatorio de pago:** Avisos antes de la fecha de vencimiento.
* **Préstamo vencido:** Notificación cuando un préstamo está vencido.

## 8.3 Notificaciones de Pagos

* **Recibo de pago:** Confirmación al registrar un pago (incluye PDF del recibo).
* **Pago validado:** Confirmación cuando el administrador valida su pago.
* **Pago rechazado:** Información sobre el motivo del rechazo del comprobante.

## 8.4 Notificaciones de Compras

* **Pedido confirmado:** Confirmación de que su pedido fue creado.
* **Cambio de estado:** Actualizaciones sobre el estado de su pedido (Procesando, Enviado, Entregado).

# 9. Seguridad y Privacidad

## 9.1 Protección de Datos

El sistema implementa medidas de seguridad para proteger su información:

* Encriptación de contraseñas con algoritmos seguros
* Comunicación segura mediante protocolo HTTPS
* Validación de identidad en operaciones críticas
* Registro de auditoría de todas las operaciones

## 9.2 Recomendaciones de Seguridad

* Use una contraseña fuerte con combinación de letras, números y símbolos
* No comparta sus credenciales de acceso con terceros
* Cierre su sesión al finalizar, especialmente en computadoras compartidas
* Verifique que los comprobantes de pago sean legibles antes de adjuntarlos
* Revise periódicamente el historial de actividad en su cuenta

# 10. Preguntas Frecuentes

## 10.1 Sobre Préstamos

**¿Cuánto tiempo tarda la evaluación de mi solicitud?**

La evaluación generalmente se realiza en un plazo de 24 a 48 horas hábiles después de enviar la solicitud.

**¿Qué artículos puedo empeñar?**

Aceptamos diversas categorías de artículos incluyendo electrónicos, joyas, herramientas, instrumentos musicales, vehículos y otros objetos de valor. El artículo debe estar en buen estado y tener documentación que acredite su propiedad cuando sea requerido.

**¿Puedo renovar mi préstamo?**

Sí, puede solicitar la renovación de su préstamo contactando con nuestro equipo antes de la fecha de vencimiento. La renovación está sujeta a evaluación y condiciones particulares.

**¿Qué sucede si no puedo pagar mi préstamo?**

Si un préstamo no es pagado dentro del plazo establecido, el artículo empeñado puede ser puesto a la venta en nuestra tienda para recuperar el monto adeudado. Es importante comunicarse con nosotros antes del vencimiento para evaluar opciones.

## 10.2 Sobre Pagos

**¿Puedo realizar pagos parciales?**

Sí, puede realizar pagos del monto que desee, siempre que cumpla con los pagos mínimos establecidos según su modalidad de pago (mensual o semanal).

**¿Cuánto tiempo tarda la validación de un pago?**

La validación generalmente se realiza en un plazo de 24 horas hábiles después de recibir el comprobante. Le notificaremos por correo electrónico una vez que el pago sea validado.

**¿Qué métodos de pago aceptan?**

Actualmente aceptamos transferencias bancarias y depósitos en cuenta. Debe proporcionar el comprobante de pago al registrar cada transacción.

## 10.3 Sobre la Tienda

**¿Los productos tienen garantía?**

Cada producto tiene su propia condición y especificaciones claramente descritas. Los productos se venden en el estado actual, pero garantizamos que la descripción coincide con el artículo entregado.

**¿Cuál es el tiempo de entrega?**

El tiempo de entrega varía según la ubicación del cliente. Generalmente los envíos se realizan entre 3 a 7 días hábiles después de validar el pago.

**¿Puedo devolver un producto?**

Las devoluciones se evalúan caso por caso. Si el producto recibido no coincide con la descripción o llega dañado, debe contactarnos dentro de las 48 horas posteriores a la entrega.

# 11. Soporte Técnico y Contacto

## 11.1 Canales de Soporte

Si experimenta problemas técnicos o tiene dudas sobre el sistema, puede contactarnos a través de los siguientes canales:

* **Correo electrónico:** soporte@fredyfasbear.com
* **Teléfono:** (502) 2345-6789
* **Horario de atención:** Lunes a Viernes de 8:00 AM a 6:00 PM, Sábados de 9:00 AM a 1:00 PM

## 11.2 Problemas Comunes

**No puedo iniciar sesión**

* Verifique que su correo electrónico esté correctamente escrito
* Asegúrese de que su cuenta esté verificada (revise su bandeja de entrada)
* Si olvidó su contraseña, use la opción "Recuperar Contraseña"

**No puedo cargar un comprobante de pago**

* Verifique que el archivo sea una imagen en formato JPG, PNG o PDF
* Asegúrese de que el tamaño del archivo no exceda 5 MB
* Intente con otro navegador o dispositivo

**La página no carga correctamente**

* Limpie el caché y las cookies de su navegador
* Actualice su navegador a la versión más reciente
* Verifique su conexión a internet

# 12. Conclusión

Gracias por elegir el Sistema de Préstamos Pignoraticios de Fredy Fasbear Industries. Este manual ha sido diseñado para proporcionarle toda la información necesaria para aprovechar al máximo nuestra plataforma.

Nuestro compromiso es brindarle un servicio de calidad, seguro y transparente. Si tiene alguna sugerencia para mejorar el sistema o este manual, no dude en contactarnos.

Recuerde que estamos aquí para ayudarle en cada paso del proceso, desde la solicitud de préstamos hasta la compra de productos en nuestra tienda en línea.

**¡Bienvenido a Fredy Fasbear Industries!**

*Su confianza es nuestro mayor compromiso*