|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Caso de Uso** | **UC11 – Solicitar Devolução** |
| Caso de Uso | Principal |
| Ator Principal | Cliente |
| Ator(es) Secundário(s) | Atendente |
| Resumo | Tem como finalidade solicitar a devolução do produto. |
| Pré-condições | O pedido tem que estar dentro do prazo de devolução. |
| Pós-condições | Após verificação da situação do pedido a solicitação poderá ter seu status atualizado para “Aprovado” ou “Reprovado”. |
| **Fluxo Principal** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. O cliente seleciona a opção de devolução do produto. | 2. O sistema carrega as informações do pedido. |
| 2. O cliente confirma a solicitação devolução. | 4. Se o pedido estiver fora do prazo informa “Reprovado”, se dentro “Aprovado”.(FE-01)(FE-02) |
|  | 5. O sistema exibira a opção de estorno do valor ou troca do produto.(FA-01) |
| 6. O cliente seleciona uma das opções. | 7. Se selecionado a opção estorno do valor a peça deverá ser avaliada, se Aprovado o estorno é realizado |
|  | 8. Se selecionado a opção troca a peça é avaliada e um voucher é criado. |
| **Restrições e Validações** | |
| O sistema muda o status da solicitação para “Aprovado” se a peça estiver dentro do prazo e “Reprovado” se não atender os requisitos exigidos para devolução do valor.  Se constar no sistema “Aprovado” é mostrado ao cliente a opção de pegar voucher ou estornar valor, se “Reprovado” mostra uma mensagem ao consumidor de “Solicitação Reprovada”. | |
| **Regras de Negócio** | |
| O prazo para devolução do pedido é de 7 dias, o produto deve ser devolvido para a loja com a nota fiscal, na peça deve conter a etiqueta e sem sinais de uso. | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01) - Estorno do Valor ou Voucher.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 5. O sistema apresenta as opções do estorno do valor em até 7 dias úteis ou voucher para compras no site. |
|  | FIM DO UC |
|  |  |
| **Fluxo de Exceção (FE-01) - Prazo para devolução excedido.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 4. O sistema apresenta uma mensagem informando que o prazo para devolução foi excedido. |
|  | FIM DO UC |
| **Fluxo de Exceção (FE-02) – Aprovado.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 4. Informa ao cliente que sua solicitação foi Aprovada. |
|  | FIM DO UC |
| **Observações** | |
| Não há. | |