|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Caso de Uso** | **UC11 – Solicitar Devolução** |
| Caso de Uso | Principal |
| Ator Principal | Consumidor |
| Ator(es) Secundário(s) | Atendente |
| Resumo | Tem como finalidade solicitar a devolução do produto. |
| Pré-condições | O pedido tem que estar dentro do prazo para devolução com a nota fiscal e na peça deve conter a etiqueta e sem sinais de uso. |
| Pós-condições | É feito uma avaliação do produto em relação a sua integridade e solicitação de devolução que aprovado gera um voucher para utilizar no site ou estorno do valor pago no produto. |
| **Fluxo Principal** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. O consumidor realiza o login no sistema. | 1. O sistema valida o login do consumidor. |
| 1. O consumidor seleciona a opção de devolução do produto. | 1. O sistema carrega as informações do pedido e valida os requisitos mínimos para poder realizar a devolução. (FE-01) |
| 1. Consumidor confirma a solicitação devolução. | 1. O sistema atualiza o status para “Aprovado” ou “Reprovado”. (FE-02) |
| 1. Consumidor escolhe a opção de devolução do pedido disponibilizadas pelo sistema. (FA.01) |  |
|  | FIM DO UC |
| **Restrições e Validações** | |
| Não há. | |
| **Regras de Negócio** | |
| Consumidor informar seu número de telefone, nome e e-mail para o sistema direciona-lo a página do WhatsApp Web. | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01) - Estorno do Valor ou Voucher.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 8.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** |
|  | 7. O sistema apresenta uma mensagem informando que o prazo para devolução foi excedido. |
|  | FIM DO UC |
| **Fluxo de Exceção (FE-02) - Aprovado ou Reprovado.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 6. Informa ao cliente se sua solicitação foi Aprovada ou Reprovada. |
|  | FIM DO UC |
| **Observações** | |
| Não há. | |