|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Caso de Uso** | **UC12 – Solicitar Troca** |
| Caso de Uso | Principal |
| Ator Principal | Consumidor |
| Ator(es) Secundário(s) | Atendente |
| Resumo | Tem como finalidade solicitar a troca do produto. |
| Pré-condições | O pedido tem que estar dentro do prazo para troca 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 troca que aprovado gera um voucher para utilizar no site. |
| **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 troca do produto. | 1. O sistema carrega as informações do pedido e valida os requisitos mínimos para poder realizar a troca. (FE-01) |
| 1. Consumidor confirma a solicitação de troca. | 1. O sistema atualiza o status para “Aprovado” ou “Reprovado”. (FE-02) |
| 1. Consumidor escolhe a opção de troca do pedido disponibilizada pelo sistema. (FA-01) |  |
| FIM DO UC |  |
| **Restrições e Validações** | |
| O sistema muda o status da solicitação para “Aprovado” se a peça estiver em condições de troca e “Reprovado” se não atender os requisitos exigidos para troca.  Se constar no sistema “Aprovado” é criado um voucher com o valor do produto para o consumidor realizar compras no site, se “Reprovado” mostra uma mensagem ao consumidor de “Solicitação Reprovada”. | |
| **Regras de Negócio** | |
| A solicitação de troca só poderá ser feita no prazo de 30 dias. | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01) - Estorno do Valor ou Voucher.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 8 .O sistema libera o voucher para compras no site. |
|  | FIM DO UC |
|  |  |
| **Fluxo de Exceção (FE-01) - Prazo para devolução excedido.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 5. O sistema apresenta uma mensagem informando que o prazo para troca foi excedido. |
|  | FIM DO UC |
| **Fluxo de Exceção (FE-02) - Aprovado ou Reprovado.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 7. Informa ao cliente se sua solicitação foi Aprovada ou Reprovada. |
|  | FIM DO UC |
| **Observações** | |
| Não há. | |