|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Caso de Uso** | **UC18 – Efetuar Devolução** |
| Caso de Uso | Principal |
| Ator Principal | Atendente |
| Ator(es) Secundário(s) | Não há |
| Resumo | Tem como finalidade solicitar a troca do produto. |
| Pré-condições | O pedido tem que estar dentro do prazo para devolução, a peça deve estar junto com a nota fiscal e na peça deve conter a etiqueta. |
| Pós-condições | É feito uma avaliação do produto em relação a sua integridade, aprovando essa solicitação o produto é trocado. |
| **Fluxo Principal** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 1. O sistema notifica a solicitação ao atendente. |
| 1. Atendente verifica a solicitação e aprova o retorno do produto. | 3. O sistema notifica a aprovação do retorno do pedido ao consumidor. (FE-01) |
| 4. Após entrega do produto, o atendente verifica a situação da peça e modifica o status da solicitação de troca da peça. | 5. O sistema atualiza o status para “Aprovado” ou “Reprovado”. (FA-01) |
|  | FIM DO UC |
| **Restrições e Validações** | |
| Atendente muda o status da solicitação para “Aprovado” se a peça estiver em condições de devolução e “Reprovado” sem condições de devolução.  Se constar no sistema “Aprovado” é dado a opção ao cliente sobre a devolução em dinheiro ou voucher para compra no site, se não apenas mostra uma mensagem ao consumidor de “Solicitação Reprovada”. | |
| **Regras de Negócio** | |
| A solicitação de devolução só poderá ser feita no prazo de 7 dias. | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01) - Estorno do Valor ou Voucher.** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 5. O sistema apresenta uma mensagem dando a opção 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** |
|  | 3. O sistema apresenta uma mensagem informando que o prazo para troca foi excedido. |
|  | FIM DO UC |
| **Observações** | |
| Não há. | |