|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use-Case: Huỷ đơn hàng | ID: 1 | Mức quan trong: Cao |
| Tác nhân chính: Khách hàng | Loại Use-Case: | |
| Người liên quan và công việc quan tâm:  Khách hàng: muốn huỷ đơn hàng đã đặt | | |
| Mô tả tóm tắt: Use-case này mô tả quá trình huỷ đơn hang đã đặt trước đó của 1 khách hàng. | | |
| Ràng buộc: Khách hàng muốn huỷ đơn hàng đã đặt  Loại: | | |
| Các mối kết hợp:  1. Bao quát: Không có.  2. Kết hợp: Không có.  3. Mở rộng: Đổi/trả hàng.  4. Tổng quát hóa: Không có. | | |
| Các dòng sự kiện tổng quát chính:  1. Khách hàng đăng nhập vào hệ thống  2. Khách hàng vào mục quản lý đơn hàng  3. Chọn đơn hàng cần huỷ  4. Xin huỷ đơn hàng.  5. Hệ thống sẽ kiểm tra tình trang đơn hàng có thể huỷ được hay không,  6. Khách hàng nhập lý do huỷ.  7. Hệ thống sẽ hỏi lại khách có muốn huỷ hay không, nếu muốn thì bấm xác nhận huỷ.  8. Hệ thống sẽ lưu lại thông tin đơn hàng đã huỷ. | | |
| Các dòng sự kiện chi tiết chính:  5.1. Nếu như đơn hàng đó đã được thanh toán mà chưa nhận hàng, hệ thống sẽ hỏi lại khách hàng có thực sự muốn huỷ hay không. Nếu muốn huỷ thì hệ thống sẽ chuyển lại 95% số tiền mà khách hàng đã thanh toán và tài khoản ngân hàng khách hàng dùng để thanh toán. Nếu như khách hàng đồng ý thì sẽ tiến hành huỷ và chuyển tiền sau khi quá trình huỷ thành công.  5.2. Nếu như đơn hàng đó chưa được thanh toán trước đó thì hệ thống sẽ cho phép huỷ. | | |
| Các dòng sự kiện ngoại lệ:  5.1.a Nếu như đơn hàng đó đã được thanh toán và khách hàng đã nhận thì hệ thống chỉ cho phép khách hàng đổi/ trả hàng thôi.  5.1.b Nếu như khách hàng không đồng ý huỷ nữa thì hệ thống sẽ trở vệ mục quản lý đơn hàng.  7b. Nếu như khách hàng không bấm xác nhận huỷ hoặc sau 30 giây mà không bấm gì hết thì hệ thống sẽ chuyển về mục quản lý đơn hàng. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use-Case: Đổi/ trả hàng | ID: 1 | Mức quan trong: Cao |
| Tác nhân chính: Khách hàng | Loại Use-Case: | |
| Người liên quan và công việc quan tâm:  Khách hàng: muốn đổi/ trả lại hàng đã mua  NVCSKH: kiểm tra xem sản phẩm có bị lỗi hay không (lỗi do nhà sản xuất)  Bưu điện: vận chuyển hàng | | |
| Mô tả tóm tắt: Use-case này mô tả quá trình đổi/ trả hàng mà khách hàng đã mua trước đó. | | |
| Ràng buộc: Khách hàng muốn đỏi/ trả hàng đã mua.  Loại: | | |
| Các mối kết hợp:  1. Bao quát: Không có.  2. Kết hợp: Không có.  3. Mở rộng: Đổi/trả hàng.  4. Tổng quát hóa: Không có. | | |
| Các dòng sự kiện tổng quát chính:  1. Khách hàng đăng nhập vào hệ thống  2. Khách hàng vào mục đổi/ trả hàng để đăng kí đổi/ trả  3. Chọn đơn hàng có sản phẩm muốn đổi/ trả  4. Chọn những sản phẩm muốn đổi/ trả  5. Nhập lý do đổi/ trả  6. Đăng kí đổi/ trả  7. Hệ thống sẽ kiểm tra xem thời điểm khách hàng đăng kí đổi/ trả có phù hợp với chính sách đổi/ trả của cửa hàng hay không.  8. Hệ thống sẽ gửi email xác nhận đổi/ trả hàng kèm theo chính sách đổi trả của cửa hàng đến khách hàng.  9. Khách hàng xác nhận đổi/ trả.  10. Khách hàng mang sản phẩm muốn đổi trả kèm bản sao hoá đơn đến bưu điện để chuyển lại cho cty.  11. NVCSKH nhận hàng và kiểm tra hàng khách hàng gởi đến có đủ tiêu chuẩn để tiến hành đổi/ trả hay không.  12. Cửa hàng tiến hành đổi/ trả hàng theo mong muốn của khách hàng mà phù hợp với chính sách của cửa hàng.  13. Hệ thống sẽ ghi nhận lại các thông tin đổi/ trả. | | |
| Các dòng sự kiện chi tiết chính:  6. Nếu như khách hàng muốn đổi sản phẩm, khách hàng sẽ chọn 1 trong các lựa chọn sau:  - Khách hàng chọn đổi sản phẩm cùng loại với sản phẩm muốn đổi  - Khách hàng chọn đổi sản phẩm khác, chỉ được đổi sản phẩm khác có giá tiền cao hơn sản phẩm muốn đổi và khách hàng sẽ phải thanh toán thêm tiền chênh lệch.  11. Nếu như khách hàng muốn trả, cửa hàng sẽ tính phí trả lại hàng theo chính sách của cửa hàng, rồi sau đó trừ phí này vào số tiền mà khách hàng đã thanh toán rồi mới chuyển lại tiền cho khách hàng. | | |
| Các dòng sự kiện ngoại lệ:  7. Nếu như thời điểm khách hàng đăng kí đổi/ trả quá thời hạn mà cửa hàng cho phép thì hệ thống sẽ thông báo cho khách hàng biết không thể đổi trả sản phẩm vì quá hạn đổi/ trả.  9. Nếu như sau 24 giờ mà khách hàng không xác nhận mai đăng kí đổi/ trả thì tiến trình đổi/ trả sẽ bị huỷ và hệ thống sẽ gửi mail thông báo cho khách hàng.  11. Nếu như sau 1 tuần, kể từ thời điểm khách hàng xác nhận mail đăng kí đổi/ trả mà cửa hàng chưa nhận được hàng thì tiến trình đổi/ trả sẽ bị huỷ và hệ thống sẽ gửi mail thông báo cho khách hàng. | | |