|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Caso de Uso** | **UC10 – Solicitar Devolução de Produto** |
| Caso de Uso | Principal |
| Ator Principal | Cliente |
| Ator(es) Secundário(s) | Vendedor |
| Resumo | Este UC tem como finalidade a solicitação da devolução de pedido |
| Pré-condições | Ter o número do pedido ou documento |
| Pós-condições | Solicitação gerada com sucessor |
| **Fluxo Principal** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. Abrir uma solicitação de devolução | 1. Apresentar uma tabela com os produtos do pedido |
| 1. Selecionar produtos para devolução |  |
|  | 1. Apresentar as opções: cancelar pedido ou trocar produtos (FA-01) |
| 1. Informa cancelar pedido |  |
|  | 1. Identifica a forma de pagamento |
|  | 1. Apresentar uma mensagem perguntando como deseja receber o estorno, com as opções: estorno no cartão de crédito/débito ou em credito em conta |
| 1. Informar estorno no cartão de crédito/débito ou em conta |  |
|  | 1. apresentar a opção se o cliente realmente desejar prossegui: Sim ou não apresentar a opção ao o cliente realmente desejar prossegui: Sim ou não |
| 1. Informar sim |  |
|  | 1. Registrar solicitação |
|  | 1. UC07 - Baixar estoque |
|  | 1. Caso o cliente informe sim: UC11 – estornar dinheiro |
|  | FIM DO UC |
| **Restrições e Validações** | |
| Não há | |
| **Regras de Negócio** | |
| Não há | |
| **Ponto de Extensão** | |
| UC07 - Baixar estoque: quando é trocado produto ou cancelado um pedido o sistema atualizar o estoque | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01) – Troca de produto** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. Informa troca produto | 1. Apresenta um formulário com os campos cor e tamanho de cada produto |
| 1. Preencher o formulário e enviar | 1. Processar o formulário |
|  | 1. Envia via e-mail o codigo de postagem |
|  | 1. Registrar a solicitação de troca |
|  | 1. UC07 - Baixar estoque |
|  | 1. Caso cliente informe troca: UC12 |
|  | FIM DO UC |
| **Fluxo de Exceção (FE-01) –** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| Não há | Não há |
| **Observações** | |
| Não há | |