**Descrição dos Processos de Negócio**

Cenário 1: Efetuar venda de um produto.

**Efetuar a venda do produto.**

**Evento:** Cliente faz pedido do produto.

**Objetivo:** Efetuar a venda dos produtos desejados pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica disponibilidade e preço do produto.
  + Se não houver disponibilidade, vendedor informa ao cliente que o pedido foi recusado.
  + Guarda pedido.

**Receber o pagamento em dinheiro.**

**Evento:** Cliente efetua o pagamento em dinheiro.

**Objetivo:** Receber o pagamento dos produtos desejados pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica o valor recebido e os detalhes do cliente.
    - Se a quantia for insuficiente para a compra, o vendedor informa ao cliente que o pedido foi recusado.
  + Se o cliente não possui cadastro, o vendedor irá cadastrar o cliente.
  + Atualiza o status do pedido como “pago”.
  + Entrega os produtos, nota fiscal e a entrega do troco (se houver) ao cliente.

**Receber o pagamento em cartão de crédito/débito.**

**Evento:** Cliente efetua o pagamento em cartão de crédito/débito.

**Objetivo:** Receber o pagamento dos produtos desejados pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica os detalhes do cliente.
    - Se o cliente não possui cadastro, o vendedor irá cadastrar o cliente.
  + Solicita aprovação de débito a entidade externa provedor do cartão.

**Tratar resposta da operação realizada.**

**Evento:** Provedor do cartão responde a solicitação de crédito/débito.

**Objetivo:** Receber o pagamento dos produtos desejados pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica os detalhes do cliente.
    - Se o pagamento não for aprovado, o vendedor informa ao cliente que o pedido foi recusado.
  + Registra o pedido com os produtos escolhidos e o valor recebido.
  + Entrega os produtos, nota fiscal e recibo (se houver) ao cliente.

Cenário 2: Efetuar troca do produto.

**Evento:** Cliente deseja realizar a troca do produto.

**Objetivo:** Efetuar a troca de um produto comprado pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica o comprovante da venda afim de validar se o pedido é possível a troca.
    - Se for constatado que o produto foi comprado a mais de 30 dias, será informado ao cliente que não será possível efetuar a troca do pedido pelo prazo de troca já ter sido encerrado.
  + Após o comprovante de venda ser validado, é feita a entrega do produto a ser trocado.

**Evento:** Cliente faz pedido de troca do produto.

**Objetivo:** Efetuar a troca dos produtos desejados pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Recebe o produto devolvido.
  + Solicita a escolha de um novo produto.
  + Guarda o produto devolvido no estoque.

**Evento:** Cliente escolhe novo produto.

**Objetivo:** Efetuar a troca dos produtos desejados pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica a disponibilidade dos produtos.
    - Se não houve disponibilidade informa ao cliente que o produto escolhido não está disponível.
  + Consulta as informações do cliente.
  + Cria um pedido com o(s) produto(s) escolhido(s).
    - Se o valor do pedido for inferior ao do produto trocado, informar o cliente que o pedido deve ter valor igual ou superior ao produto devolvido.
    - Se o valor do novo pedido for superior, solicitar ao cliente o valor da diferença e a forma de pagamento.
  + Guarda o(s) produto(s) escolhido(s) com o recebido.
  + Entrega o(s) produto(s) e nota fiscal ao cliente.

**Evento:** Cliente paga a diferença de valor em dinheiro.

**Objetivo:** Receber a diferença em dinheiro do novo produto escolhido pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica a diferença de valor entre o produto a ser trocado e o produto escolhido.
  + Recebe do cliente o novo valor em dinheiro.
  + Entrega o novo produto escolhido e o sistema deve calcular o troco (se houver).

**Evento:** Cliente paga a diferença de valor em cartão de crédito/débito.

**Objetivo:** Receber a diferença do novo produto escolhido pelo cliente através de cartão de crédito/débito.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica os detalhes do cliente.
    - Se o cliente não possui cadastro, o vendedor irá cadastrar o cliente.
  + Solicita aprovação de débito/crédito a entidade externa provedor do cartão.

**Evento:** Provedor do cartão responde a solicitação de crédito/ débito.

**Objetivo:** Receber o pagamento dos produtos a serem trocados.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Vendedor.
  + Verifica os detalhes do cliente.
    - Se não aprovado o vendedor informa ao cliente que o pedido foi recusado.
  + Guarda os produtos escolhidos com o valor recebido.
  + Entrega os produtos, nota fiscal e recibo (se houver) ao cliente.

Cenário 3: Efetuar o cancelamento da compra.

**Receber solicitação de cancelamento.**

**Evento:** Cliente solicita o cancelamento da compra.

**Objetivo:** Cancelar a compra e receber a devolução do(s) produto(s) comprado(s).

**Trabalhadores envolvidos:** Vendedor.

* Verifica o comprovante da venda a fim de validar se é possível cancelar o pedido.
  + Se for constatado que o produto foi comprado a mais de 7 dias, será informado ao cliente que não será possível efetuar o cancelamento do pedido.

**Cancelar a NF do pedido.**

**Evento:** Loja cancela NF do pedido.

**Objetivo:** Cancelar a nota fiscal do pedido.

**Trabalhadores envolvidos:** Vendedor.

* Realiza o cancelamento da NF.

**Estornar o pagamento em dinheiro.**

**Evento:** Loja realiza o estorno do pagamento em dinheiro.

**Objetivo:** estornar o valor pago pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:** Vendedor.

* Verifica o cadastro do cliente e o produto a ser cancelado.
* Estorna ao cliente o valor em dinheiro.

**Estornar o pagamento em cartão de crédito/débito.**

**Evento:** Loja solicita o estorno a provedora de cartão de crédito/débito.

**Objetivo:** Cancelar a compra e estornar o valor pago a provedora de cartão de crédito/débito.

**Trabalhadores envolvidos:** Vendedor.

* Solicita o estorno do valor pago a provedor de cartão.
* Altera o status do pedido.

**Tratar a resposta do estorno solicitado.**

**Evento:** Provedora do cartão envia resposta a solicitação.

**Objetivo:** Confirmar o cancelamento da compra.

**Trabalhadores envolvidos:** Vendedor.

* Confirmar cancelamento e estornar o valor pago pelo cartão de crédito/débito.