Ako testovať storno podmienky a vrátenia peňazí

Príklad

Klient A si rezervuje izbu online s možnosťou bezplatného zrušenia do 48 hodín. Po 24 hodinách zmení plány a rezerváciu zruší – očakáva vrátenie celej sumy na kartu do 5 pracovných dní. Systém však vráti iba čiastočný kredit (bez poplatku za spracovanie) a e‑mail o vrátení peňazí neobsahuje sumu – zákazník volá na podporu. Takýto prípad odhalí chyby v nastavení pravidiel, vo výpočte poplatkov aj v textoch oznámení.

# Ako testovať

1. **Zmapovať pravidlá a scenáre**

* Získať od produktového tímu alebo právnikov presné podmienky storna (lehoty, poplatky, výnimky, vrátenie formou poukazu alebo hotovosti).
* Vybrať testovacie situácie: bezplatné zrušenie, zrušenie s poplatkom, zrušenie po lehote (tzv. no‑show), čiastočné zrušenie, vrátenie cez poukaz, vrátenie na pôvodnú platobnú metódu, prípadne reklamácia platby (chargeback).

1. **Funkčné testy vrátenia peňazí**

* Otestovať každý typ storna: vytvoriť rezerváciu → zrušiť v rôznych časoch pred príchodom → overiť vrátenú sumu (vrátené = zaplatené – poplatok).
* Overiť, že sa peniaze vracajú správnym spôsobom: karta, bankový prevod, poukaz, interný kredit.
* Skontrolovať čiastočné vrátenia (napr. zrušenie len doplnkovej služby) a ich správne spočítanie.
* Otestovať rôzne spôsoby platby – platobná karta, Google Pay, terminál, platobná brána.

1. **Testy prepojenia s platobnou bránou alebo bankou**

* Nasimulovať rôzne odpovede: úspešné vrátenie, čakajúce, zamietnuté, prerušené spojenie, duplicitné požiadavky.
* Overiť prevod stavov medzi bránou a systémom (napr. VRÁTENÉ, ČAKÁ NA VRÁTENIE, NEPODARILO SA).
* Otestovať správanie pri chybách siete a opakované pokusy o vrátenie (systém by mal zabrániť duplicitám).

1. **Výpočty, zaokrúhľovanie a cudzie meny**

* Overiť výpočty pri rôznych menách (prevody, kurz, zaokrúhľovanie).
* Testovať hraničné prípady zaokrúhľovania (napr. 0,005 podľa bankových pravidiel).
* Skontrolovať, kto účtuje poplatky (hotel, partner, banka) a či sú správne uvedené v potvrdení.

1. **Súbežnosť a hraničné situácie**

* Simulovať paralelné akcie: zákazník ruší, podpora mení rezerváciu, platobná brána spracúva platbu – čo sa stane, ak prebehnú súčasne?
* Otestovať opakované kliknutia na zrušenie a zabezpečiť, že systém nespracuje požiadavku viackrát.
* Skontrolovať reakciu systému pri zlyhaní (napr. či sa vytvorí hlásenie alebo podnet pre podporu).

1. **Oznámenia, dokumenty a záznamy**

* Overiť texty e‑mailov, SMS a oznámení: či obsahujú správnu sumu, poplatky, dátumy a čas vrátenia, ako aj správny formát meny.
* Skontrolovať účtovné záznamy a denníky zmien (kto, kedy a prečo zrušil).
* Otestovať generovanie potvrdení (napr. PDF, CSV) a zhodu údajov so skutočne vrátenou sumou.

1. **Právne a bezpečnostné požiadavky**

* Overiť, že vrátenie prebieha iba na pôvodnú platobnú metódu, ak to vyžaduje pravidlo, alebo že zákazník súhlasí s poukazom.
* Otestovať spracovanie reklamácie platby po vrátení (chargeback) a zablokovanie ďalších pokusov o vrátenie.
* Skontrolovať dodržiavanie GDPR – uchovávanie informácií o platbe len po potrebnú dobu.

1. **Automatizované testy a testovacie dáta**

* Pripraviť automatické testy pre hlavné prípady (vrátená suma, stav, oznámenia, prepojenie s bránou).
* Použiť testovacie karty alebo prostredia platobných brán s jedinečnými identifikátormi požiadaviek.
* Testovať s účtami s rôznymi oprávneniami (zákazník, podpora, účtovník, partner).

1. **Regresné testy pri nasadení**

* Pri každej aktualizácii systému overiť základný tok: zaplatenie → zrušenie → vrátenie.
* Skontrolovať stavy záznamov v databáze (zrušenie, účtovné zápisy, záznamy v logoch).

1. **Sledovanie po spustení**

* Monitorovať ukazovatele: počet vrátení, neúspešné vrátenia, priemerný čas vrátenia peňazí, počet reklamácií.
* Nastaviť upozornenia pri zvýšenom počte chýb alebo dlhých čakajúcich vráteniach.

**#testovanie #vrateniepenazi #storno #platby #bankovnictvo #kvalita #qa #ecommerce**