**Nazwa:** ZŁÓŻ REKLAMACJĘ

**Numer:** 1  
**Twórca:** Karol Opitz  
**Poziom ważności:** Wysoki  
**Typ przypadku użycia:** Ogólny, niezbędny  
**Aktorzy:** Klient, Call Center, Dział Marketingu, Dział Sprzedaży   
**Krótki opis:** Złożenie reklamacji  
**Warunki wstępne:** Klient musi być zarejestrowany

**Warunki końcowe:** Dział sprzedaży otrzymuje reklamację  
**Główny przepływ zdarzeń:**

1. Klient dzwoni do Call Center
2. Call Center odbiera połączenie
3. Call Center sprawdza konto klienta
4. Klient reklamuję zakup
5. Call Center przyjmuje reklamacje
6. Call Center przekazuje informacje o kliencie do działu marketingu
7. Dział marketingu aktualizuje informacje
8. Call Center przekazuje informację o reklamacji do działu sprzedaży
9. Dział sprzedaży odbiera zgłoszenie

Alternatywny przepływ zdarzeń:  
5a). Jeśli dany zakup nie podlega reklamacji – informujemy o tym klienta i Call Center pyta czy w czymś jeszcze może pomóc.

Specjalne wymagania:

Brak

Notatki i kwestie: Klient może zwrócić się do Rzecznika Praw Konsumenta jeśli reklamacja zostanie odrzucona.

**Nazwa:** ZGŁOŚ USTERKĘ

**Numer:** 2  
**Twórca:** Karol Opitz  
**Poziom ważności:** Wysoki  
**Typ przypadku użycia:** Ogólny, niezbędny  
**Aktorzy:** Klient, Call Center, Dział Sprzedaży, Dział Serwisu

**Krótki opis:** Zgłoszenie usterki  
**Warunki wstępne:** Klient musi być zarejestrowany

**Warunki końcowe:** Do klienta zostaje wysłany pracownik

**Główny przepływ zdarzeń:**

1. Klient dzwoni do Call Center
2. Call Center odbiera połączenie
3. Call Center sprawdza konto klienta
4. Klient zgłasza usterkę
5. Call Center przyjmuje zgłoszenie
6. Call Center przekazuje informacje o kliencie do działu marketingu
7. Dział marketingu aktualizuje informacje
8. Call Center przekazuje informację o zgłoszeniu do działu serwisu
9. Dział serwisu odbiera zgłoszenie
10. Dział serwisu wysyła pracownika do klienta

Alternatywny przepływ zdarzeń:  
9a). Jeśli usterka może zostać naprawiona przez klienta – pracownik nie zostaje wysłany do klienta, a klient uzyskuje informację jak naprawić usterkę.

Specjalne wymagania:

Brak

Notatki i kwestie: Pracownik musi sporządzić protokół i dostarczyć informacji na temat usterki do działu marketingu, działu serwisu oraz kierownika.