

# 2.8.4 Ayuda de Usuario < Ajustes < Panel del Gestor de Wakaprint

- [2.8.1 Ayuda de Usuario introducción](#)
- [2.9.2 Ayuda de Usuario - Preguntas frecuentes](#)
- [2.9.3 Ayuda de Usuario - Seguimiento introducción](#)
- [2.9.4 Ayuda de Usuario - Seguimiento del lado del cliente funcionamiento](#)
- [2.9.5 Ayuda de Usuario - Seguimiento subida de archivos](#)
- [2.9.6 Ayuda de Usuario - Reclamaciones funcionamiento introducción](#)
- [2.9.7 Ayuda de Usuario - Reclamaciones funcionamiento del lado del cliente](#)
- [2.9.8 Ayuda de Usuario - Reclamaciones funcionamiento del lado del administrador](#)

# 2.8.1 Ayuda de Usuario introducción

Desde el gestor ->Ajustes-> Ayuda de usuario se accede al menú de gestión de la sección pública para este fin.



Sección de Ayuda al usuario acceso y vista desde el cliente. Acceso desde el segundo botón a la izquierda en el encabezado de la página.

## ATENCIÓN AL CLIENTE DE SAMPLEPRINT

<h3>PREGUNTAS FRECUEN...</h3>  <p>La mayoría de sus preguntas tienen una respuesta aquí.</p> <p><a href="#">PREGUNTAS FRECUENTES</a></p>	<h3>SEGUIMIENTO</h3>  <p>Consulta aquí el estado de tu pedido.</p> <p><a href="#">SEGUIMIENTO</a></p>	<h3>RECLAMACIONES</h3>  <p>Si tienes algún problema con tu pedido, coméntanoslo aquí.</p> <p><a href="#">RECLAMACIÓN</a></p>
---	--	---

Desde esta sección el cliente puede acceder a tres zonas :

- 1. Preguntas frecuentes.** Permite al cliente acceder a la sección de preguntas frecuentes y sus respuestas.
- 2. Seguimiento.** Permite al cliente consultar el pedido tanto si se ha tramitado como usuario invitado.
- 3. Reclamaciones.** Interfaz para que el cliente pueda abrir una reclamación de algún producto de su pedido. Tanto si es usuario registrado como invitado.

Más adelante, en páginas siguientes, se explica con detalle estas utilidades de la aplicación.

## 2.9.2 Ayuda de Usuario - Preguntas frecuentes



### 1. Crear y actualizar preguntas frecuentes

Sección para redactar desde el gestor ->Ajustes->Ayuda al cliente-> Preguntas frecuentes.



## Ayuda de usuario



### Preguntas frecuentes



### Reclamaciones

Gestionar las reclamaciones de los clientes o añadir una reclamación manualmente



### Grupos de razones



## 1.1 Interfaz general creación y actualización preguntas frecuentes

Aquí se muestran las preguntas frecuentes creadas en modo lista con botón de actualizar con acciones directas en el botón, y botón de activar o desactivar pregunta en cada lista.

CREAR PREGUNTAS FRECUENTES



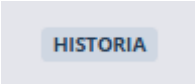
Mostrando 1-2 de 2 elementos.



ID	PREGUNTA	RESPONDER	HABILITADO
1	¿Quisque malesuada placerat?	Donec id justo. Praesent blandit laoreet nibh. Ut varius tin...	<input checked="" type="checkbox"/> <span>ACTUALIZAR</span>
2	¿Duis arcu tortor?	In hac habitasse platea dictumst. Pellentesque auctor neque...	<input checked="" type="checkbox"/> <span>ACTUALIZAR</span>

Elemento	Funcionalidad
	Botón Crear preguntas frecuentes. Abre la interfaz de creación de preguntas frecuentes.
	Botón para activar filtros de búsqueda y ordenación.



Editor de texto para la respuesta	Se escribe en él la respuesta.
	Botón para activar/desactivar pregunta.
	Botón para guardar los cambios.
	Botón de acceso a los registros de cambios en las preguntas frecuentes

### 1.3 Interfaz vista cliente consulta de preguntas frecuentes

En la vista pública las preguntas se muestran en una lista tipo menú de navegación en columna izquierda y las respuestas en la columna derecha.

# PREGUNTAS FRECUENTES

---

## Índice

[¿Quisque malesuada placerat?](#)

[¿Duis arcu tortor?](#)

### ¿Quisque malesuada placerat?

Donec id justo. Praesent blandit laoreet nibh. Ut varius tincidunt libero.

Nam at tortor in tellus interdum sagittis. Vivamus laoreet. Suspendisse non nisi sit amet velit hendrerit rutrum.

Suspendisse potenti. Suspendisse enim turpis, dictum sed, iaculis a, condimentum nec, nisi. Aenean vulputate eleifend tellus.

Aenean massa. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Sed aliquam, nisi quis porttitor congue, elit erat euismod orci, ac placerat dolor lectus quis orci. Vestibulum eu odio.

### ¿Duis arcu tortor?

In hac habitasse platea dictumst. Pellentesque auctor neque nec urna. Praesent adipiscing.

Etiam feugiat lorem non metus. Fusce convallis metus id felis luctus adipiscing. Phasellus volutpat, metus eget egestas mollis, lacus lacus blandit dui, id egestas quam mauris ut lacus.

Phasellus leo dolor, tempus non, auctor et, hendrerit quis, nisi. Phasellus consectetur vestibulum elit. Fusce egestas elit eget lorem.

Etiam sit amet orci eget eros faucibus tincidunt. Vivamus quis mi. Fusce fermentum odio nec arcu.

Ut id nisi quis enim dignissim sagittis. Aenean posuere, tortor sed cursus feugiat, nunc augue blandit nunc, eu sollicitudin urna dolor sagittis lacus. Donec posuere vulputate arcu.

# 2.9.3 Ayuda de Usuario - Seguimiento introducción

## Introducción seguimiento

En Wakaprint puedes decidir y ajustar si permites o no la compra como invitado. Para tomar la decisión más conveniente.

A continuación se muestran las diferencias.

### 1. Compra como usuario registrado

- Requiere crear una cuenta y hacer login antes de comprar.
- Permite guardar datos personales para facilitar futuras compras (direcciones, métodos de pago, etc.).
- Ofrece acceso al historial completo de pedidos y al estado de cada uno.
- Posibilita gestionar reclamaciones desde el sistema integrado de reclamaciones.
- Permite aprovechar promociones exclusivas y programas de fidelidad.
- Facilita la gestión personalizada y un proceso de compra más rápido en futuras ocasiones

### 2. Pedidos como usuario registrado

Para hacer un pedido como usuario registrado, el cliente **debe crear una cuenta** previamente, indicando una dirección de correo electrónico y una contraseña. Una vez creada la cuenta, podrá introducir sus datos personales y finalizar el pedido.

Si el pedido se ha hecho como usuario registrado desde esta sección el cliente puede acceder la información de su pedido y subir el archivo.

Pedidos como usuario registrado

Para hacer un pedido como usuario registrado, el cliente **debe crear una cuenta** previamente, indicando una dirección de correo electrónico y una contraseña. Una vez creada la cuenta, podrá introducir sus datos personales y finalizar el pedido.

### 3. Compra como invitado

- No requiere crear una cuenta ni iniciar sesión.
- Permite realizar una compra rápida y sencilla sin necesidad de registro previo.
- El usuario ingresa sus datos solo para esa compra (dirección, contacto, etc.).
- Permite hacer seguimiento individual de cada pedido mediante un acceso específico para ese pedido.
- No permite gestionar reclamaciones desde el sistema integrado de reclamaciones.
- No se guarda un historial centralizado de pedidos ni información personal para futuras compras.

### 4. Pedidos como invitado

Si se permite hacer pedidos como invitado, el cliente **no necesita crear una cuenta previamente**. Simplemente introduce los datos necesarios para realizar el pedido (nombre, dirección, etc.) y completa la compra.

No obstante, **internamente la plataforma genera igualmente un usuario** con los datos del pedido, para poder gestionar adecuadamente la información. Este usuario se crea con una contraseña aleatoria y se **marca como “invitado”**. El cliente no recibe ningún aviso de que se ha creado una cuenta.

Este sistema permite, por ejemplo, que el cliente pueda hacer varios pedidos como invitado usando el **mismo correo electrónico**, siempre que no haya creado una cuenta con ese mismo correo.

### 5. Convertir un cliente invitado en cliente registrado sin necesidad de que intervenga el administrador

A partir de la V3.23 si un cliente que ha hecho pedidos como invitado si usa la opción **“He olvidado mi contraseña”**, el sistema detectará que ya existe un usuario asociado a ese correo electrónico (aunque sea un usuario marcado como invitado).

En ese caso, el sistema activa un mecanismo especial:

- Se elimina la condición de “invitado” de ese usuario.

- Se le envía al cliente un correo de recuperación de contraseña, permitiéndole establecer una nueva clave.

A partir de ese momento, ese usuario pasa a ser un usuario registrado a todos los efectos, pudiendo acceder al historial de pedidos hechos también como invitado, modificar sus datos, etc.

Este enfoque tiene dos ventajas principales:

- Por un lado, permite hacer pedidos de forma sencilla sin registrarse, si así se desea.
- Por otro, facilita que el cliente pueda recuperar su cuenta en el futuro, si decide registrarse formalmente usando el mismo correo que uso para comprar como invitado.

## 6. Pasos a hacer por un cliente que ha comprado como invitado para comprar como usuario registrado.

1. Acceder a la interfaz de iniciar sesión como usuario registrado.



2. En la interfaz que se abre hacer clic en botón "PROBLEMAS PARA INICIAR SESIÓN".

Usuario

Contraseña

Recordarme la próxima vez

**INICIAR SESIÓN**

¿PROBLEMAS CON EL INICIO DE SESIÓN?

¿No tienes cuenta? [Crea una aquí](#)

3. Se expande el sector mostrando dos nuevos botones. Hacer clic en botón "NO RECUERDO MI CONTRASEÑA".

The image shows a login form with the following elements:

- A text input field labeled "Usuario" with a red error icon and the message "Usuario no puede estar vacío." below it.
- A text input field labeled "Contraseña" with a red error icon and the message "Usuario o contraseña incorrectos" below it.
- A checkbox labeled "Recordarme la próxima vez".
- A red button labeled "INICIAR SESIÓN".
- A dropdown menu titled "¿PROBLEMAS CON EL INICIO DE SESIÓN?" containing two options: "¿NO HA RECIBIDO EL MENSAJE DE CONFIRMACIÓN?" and "NO RECUERDO MI CONTRASEÑA". A red arrow points to the second option.
- A link below the dropdown: "¿No tienes cuenta? [Crea una aquí](#)".


3. Hacer clic en botón "NO RECUERDO MI CONTRASEÑA".

4. Al hacer clic lleva a la página de recuperación de contraseña.

5. El cliente escribe la cuenta de correo con la que tramitó pedidos como invitado. Si se tiene activada a verificación por captcha (recomendable) tendrá que marcar la casilla correspondiente para poder continuar.

# RECUPERAR LA CONTRASEÑA

Si anteriormente realizó un pedido como invitado y utiliza este formulario, se creará una cuenta que incluirá esos pedidos.

 No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

CONTINUAR

6. En pantalla se le muestran estas alertas.

Se ha enviado un correo electrónico con instrucciones para crear una nueva contraseña a [redacted] si está asociado con la cuenta [redacted]. Su contraseña actual no ha sido modificada. X

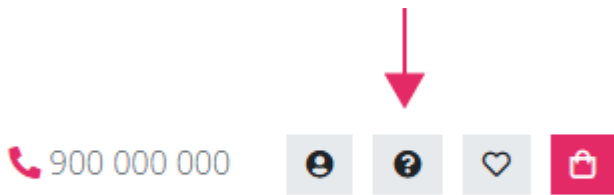
Mensaje de recuperación enviado

7. El cliente recibe un **correo de recuperación de contraseña**, permitiéndole establecer una contraseña.

# 2.9.4 Ayuda de Usuario - Seguimiento del lado del cliente funcionamiento

## 1. Seguimiento como usuario invitado

1.1 Acceder a Ayuda al usuario. Clic en icono destacado con flecha en la siguiente imagen.



1.2 En la siguiente página hacer clic en "Seguimiento".

## ATENCIÓN AL CLIENTE DE SAMPLEPRINT



1.3 En la siguiente página escribir cuenta de correo con la que se tramitó el pedido y referencia del pedido. En cada campo correspondiente.

1.4 Clic en buscar pedido para que la aplicación abra la página del pedido concreto que he buscado. No existe panel de acciones ya que es un pedido hecho sin registrarse. El comprador no tiene cuenta de usuario registrado.

## DETALLES DEL PEDIDO

<b>Referencia</b> FS1T-EMS <b>Realizado el</b> 6 nov. 2025 10:29:10 <a href="#">Pendientes de pago</a>	<b>Forma de pago:</b> Transferré por la bancaria <a href="#">PAGAR CON OTRO MÉTODO</a>	<b>Enviado a:</b> [Redacted] [Redacted] [Redacted]	<b>Facturado a:</b> [Redacted] [Redacted] [Redacted]
--	--	---	---

### Productos

Mostrando 1-1 de 1 elemento.

<b>Revistas y Catálogos</b> Referencia: FDE780412 Número de Páginas de contenido (sin cubierta): 8 PÁGINAS INTERIORES TOTALES DEL PEDIDO: 120 (80) Cantidad: 40 (30) Formato: 130 A (horizntal) Acabado páginas interiores: No acabado especial Papel tipo: Couché Mate Papel grueso páginas interiores: 100 g páginas interiores Modo de impresión: A color a doble cara (cuadro dinámico) (CMYK) Cubierta: 12 Papel grueso cubiertas: 100 g papel grueso cubiertas Acabado para cubiertas: No acabado especial Orientación impresión: Vertical Empeñadura de archivos: Impresión cubierta de m. archivos Encuadernaciones: Ganchada Pasa página encuadernado: Encuadernado exterior Tiempo de producción: Sin prep.	<b>Fecha aproximada</b> 21 <b>NOVIEMBRE 2025</b> viernes	<a href="#">ELBEIR ARCHIVO</a> LIMITACIONES E INSTRUCCIONES DE CARGA						
<b>Precio</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Subtotal</th> <th>Impuesto</th> <th>Subtotal con impuestos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.151,54 C</td> <td>21,96</td> <td>1.396,75 C</td> </tr> </tbody> </table>	Subtotal	Impuesto	Subtotal con impuestos	1.151,54 C	21,96	1.396,75 C	<b>Envío</b> Envío <b>SANAR</b>	
Subtotal	Impuesto	Subtotal con impuestos						
1.151,54 C	21,96	1.396,75 C						

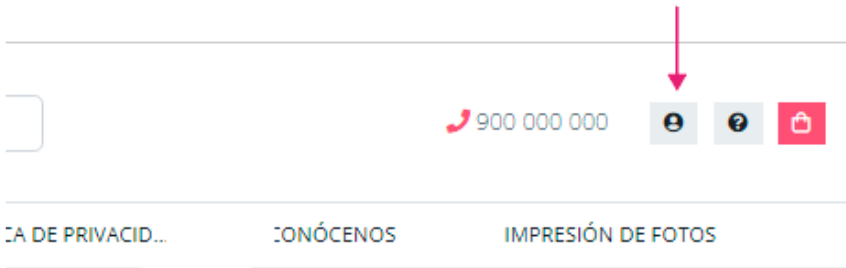
<b>Total productos</b>	1.154,54 €
<b>Transporte</b>	Gratuito
<b>Total sin impuestos</b>	1.159,22 €
<b>Impuestos (21%)</b>	245,54 €
<b>Total con impuestos</b>	1.414,76 €

### INFORMACIÓN ADICIONAL DEL PEDIDO

Un cliente que ha comprado como invitado puede convertirse en usuario registrado. Ver página anterior

## 2. Seguimiento como usuario registrado

2.1 Para crear o acceder a la cuenta de usuario registrado se presenta en la vista pública el botón con icono perfil persona.



2.2 Escribir usuario y contraseña de la cuenta en cada campo correspondiente.

Usuario

Contraseña

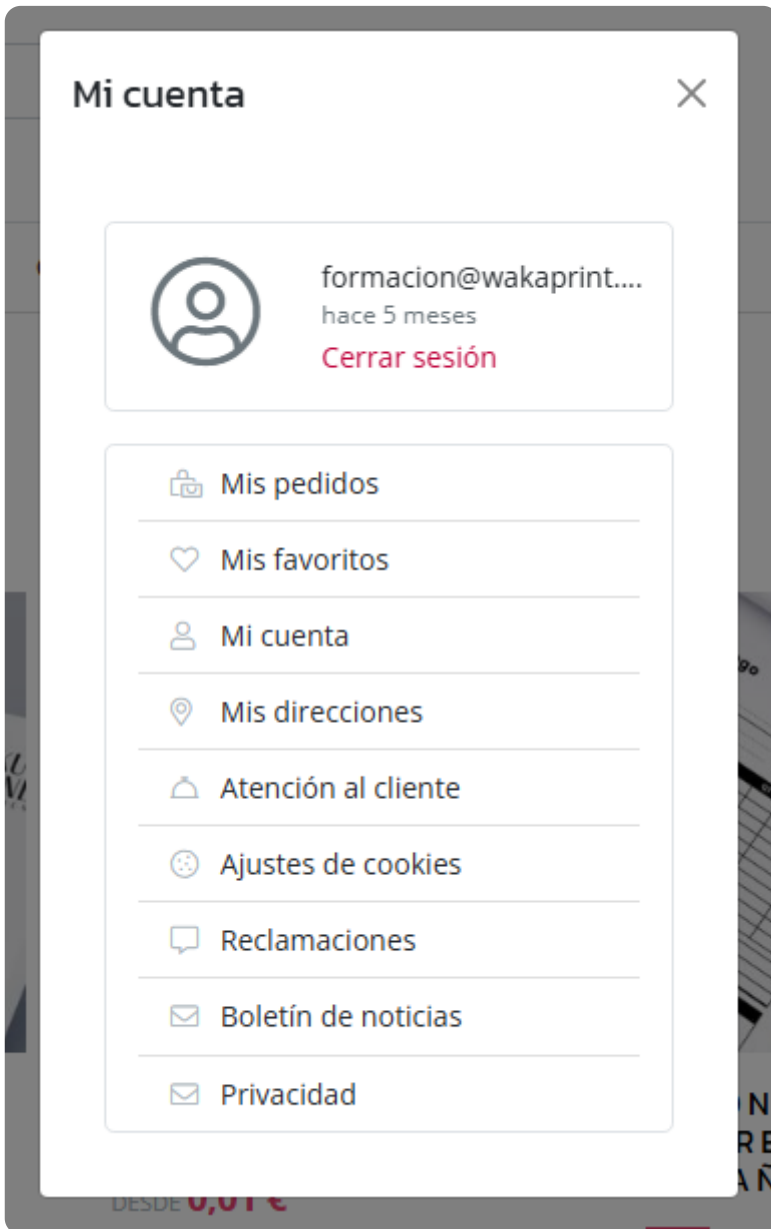
Recordarme la próxima vez

INICIAR SESIÓN

¿PROBLEMAS CON EL INICIO DE SESIÓN?

¿No tienes cuenta? [Crea una aquí](#)

2.3 Al acceder a la cuenta de usuario registrado el cliente verá la interfaz de acciones disponibles.



Elemento del menú	Funcionalidad
Mis pedidos	Acceder a ver pedidos tramitados
Mis favoritos	Acceder a ver productos añadidos a favoritos

Mi cuenta	Acceder a ver datos de la cuenta
Mis direcciones	Acceder a consultar, crear o actualizar direcciones de la cuenta.
Atención al cliente	Acceder a Ayuda al usuario
Ajustes de cookies	Acceder a ajustes de cookies
Reclamaciones	Acceder a crear y consultar reclamaciones
Boletín de noticias	Acceder a cambiar estado de suscriptor al boletín de noticias
Privacidad	Acceder a ajustes de privacidad

### **3. Vista de un pedido realizado desde la vista el cliente.**

## DETALLES DEL PEDIDO

<b>Referencia</b> F S F N - S M L <b>Realizado el</b> 20 oct. 2025 16:11:47 Pendiente de pago	<b>Forma de pago:</b> Transferencia bancaria PAGAR CON OTRO MÉTODO	<b>Enviado a:</b> Pato Lucas C/ Bureba 5, NAVE 44 Burgos	<b>Facturado a:</b> Pato Lucas C/ Bureba 5, NAVE 44 Burgos
---	--	---	---

### Productos

Mostrando 1-2 de 2 elementos.

<b>Colgadores para puertas</b> Referencia OGVD01AN Alto 297mm Ancho 105mm Material para colgadores 170 g/m <sup>2</sup> Papel estucado Couché mate Cantidad 25 Impresión de caras para colgadores Una cara Troquelado Troquelado según diseño cargado Tiempo de producción Sin prisa	<b>Fecha aproximada</b> 3 <b>NOVIEMBRE 2025</b> lunes	ELEGIR ARCHIVO LIMITACIONES E INSTRUCCIONES DE CARGA						
	<b>Precio</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Subtotal</th> <th>Impuesto</th> <th>Subtotal con impuestos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,76 €</td> <td>21 %</td> <td>5,76 €</td> </tr> </tbody> </table>	Subtotal	Impuesto	Subtotal con impuestos	4,76 €	21 %	5,76 €	
Subtotal	Impuesto	Subtotal con impuestos						
4,76 €	21 %	5,76 €						
	<b>Envío</b> Envío 24/48 h							

<b>Revistas impresión producto</b> Referencia XW2DNVAZ Alto 297mm Ancho 210mm Cantidad 10 Número de páginas incluida la cubierta 8 Golpes de máquina resultante 27 Papel páginas 135 g/m <sup>2</sup> Papel estucado Couché mate Resultado de cantidad de páginas x unidades de revistas 80 Resultado cubiertas x revistas 40 Resultado páginas interiores del pedido 40 Control de unidades de material 27 Orientaciones impresión Vertical Modo de Impresión 1 + 0 Tintas Offset Impresión de caras 1 cara Acabados páginas interiores Sin acabado Cubiertas material 100 g/m <sup>2</sup> papel offset Cubiertas acabados Sin acabados Encuadernado Grapado Tiempos de producción Sin prisa	<b>Fecha aproximada</b> 3 <b>NOVIEMBRE 2025</b> lunes	ELEGIR ARCHIVO LIMITACIONES E INSTRUCCIONES DE CARGA						
	<b>Precio</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Subtotal</th> <th>Impuesto</th> <th>Subtotal con impuestos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>39,25 €</td> <td>21 %</td> <td>47,50 €</td> </tr> </tbody> </table>	Subtotal	Impuesto	Subtotal con impuestos	39,25 €	21 %	47,50 €	
Subtotal	Impuesto	Subtotal con impuestos						
39,25 €	21 %	47,50 €						
	<b>Envío</b> Envío 24/48 h							

Contiene información variada como por ejemplo:

- Datos del pedido, como referencia del pedido, datos de envío y facturación, forma de pago y estado del pedido.
- Productos comprados con detalles.
- Archivo cargado si ya se ha subido. Si no se ha subido se verá el botón para subirlo.
- Dispone de un botón para que el cliente acceda a la ayuda sobre carga de archivos

- La ayuda se puede editar desde la sección del gestor Ajustes Generales->Generales campo tipo editor de texto llamado "Información carga de archivos" entre otros.

# 2.9.5 Ayuda de Usuario - Seguimiento subida de archivos

## Subida de archivos desde seguimiento introducción

En el seguimiento del pedido se le presenta al cliente una interfaz para subir archivo, en **cada producto** en el que el ajuste "**Requiere archivo**" está en modo "**Sí**".

### Productos

Mostrando 1-2 de 2 elementos.

Etiquetas en papel	
Referencia	EIV93VX6
Alto	100mm
Ancho	100mm
Cantidad	50
Formato	Cuadrado o rectangular
Modo de Impresión	A una cara con 1 tinta (1 color + 0)
Papel	Estucado mate
Papel Grosor	250 g/m <sup>2</sup>
Acabados	Ninguno
Ubicación perforado	Superior centrado
Diseño	Un único diseño para todas
Comprobar archivo	Impresión directa de mis archivos
Tiempos	Express

Fecha aproximada

**29** OCTUBRE 2025  
miércoles

Precio

Subtotal	Impuesto	Subtotal con impuestos
10,55 €	21 %	12,77 €

Envío

Envío 24/48 h

ELEGIR ARCHIVO

LIMITACIONES E INSTRUCCIONES DE CARGA

- **Tipo de formatos de archivos disponibles para cargar en seguimiento de pedido:**

- Archivos de imagen **JPG, JPEG**
- Archivos vectoriales **PDF y ZIP**.

- **Ajustes generales para subida de archivos desde seguimiento del pedido**

Desde la sección del menú del gestor Ajustes generales->Pedidos puede habilitar la carga de un único archivo por pedido. Deshabilitado permite la carga de múltiples archivos.

## PRODUCTOS

---

### Cargas individuales



SINGLE\_UPLOADS

Habilitado fuerza la carga de archivos individualmente.

Deshabilitado permite la carga múltiple de archivos.

---

- **Ajustes generales para definir tiempo máximo para cambiar el archivo subido por el cliente.**

Desde la sección del menú del gestor Ajustes>Ajustes generales>Productos>Segundos para cambiar archivo el administrador puede ajustar el tiempo. Mínimo 15 minutos. Pasado el tiempo ajustado para que el cliente pueda reemplazar el archivo subido cambian dos cosas.

1. El botón de "Elegir archivo" en el producto, en seguimiento del pedido desaparece.
2. El o los archivos estarán disponibles para descarga en el producto, en el pedido , en el gestor.

En el supuesto de que el archivo sea rechazado por el administrador en el producto, en seguimiento del pedido cambian dos cosas.

1. Muestra el motivo o motivos del rechazo del archivo.
2. El botón de "Elegir archivo" en el producto, en seguimiento vuelve a estar presente.

## Segundos para cambiar archivo

15 minutos



SECONDS\_TO\_CHANGE\_FILE

Tiempo en segundos que tiene el cliente para realizar la carga de un archivo tras realizar el pedido.

- **Ajustes generales para editar o actualizar la información a presentar al cliente en el botón "Limitaciones e instrucciones de carga"**

En la sección del menú del gestor Ajustes>Ajustes generales>Información carga de archivos presenta editor de texto para actualizar o añadir más información, con una salvedad.

El administrador puede modificar y añadir lo que considere de interés para el cliente, **salvo dos párrafos que toman del sistema datos de forma dinámica.**

### Cargar archivo

Para cargar su diseño haga click sobre el botón "seleccionar archivo". La carga comenzará automáticamente.

### Tamaño máximo

El tamaño máximo del archivo es de %s

### Cambiar un archivo subido

Dispone de %s desde la subida del archivo para reemplazarlo. Cuando reemplace el archivo se reiniciará el tiempo para reemplazarlo

### Validación de archivos

Es necesario que su archivo cumpla los requisitos mínimos indicados. En caso de no cumplir al menos uno de los parámetros requeridos su archivo será denegado y podrá volver a cargar de nuevo uno correcto

Al cargar un nuevo archivo se reiniciará el tiempo para reemplazarlo y el tiempo de producción se empezará a contar desde la fecha de carga del archivo.

### Revisión del archivo

Si ha contratado revisión del archivo por un profesional comprobaremos si las dimensiones, resolución, márgenes y colores están dentro de los valores correctos. Si no contrató este servicio debe tener en cuenta que **no** revisaremos la resolución de sus archivos antes de producirlos ni otros parámetros, por lo que su pedido puede presentar diferencias con sus expectativas

### Formatos permitidos

**Sólo** se permiten archivos de imagen **JPG, JPEG**, archivos vectoriales **PDF y ZIP**. **Nota prueba**

## 1. Subida de archivos desde seguimiento de pedido funcionamiento

- Botón "Elegir archivo "

Para que el cliente suba archivo/os para producción del producto.

ELEGIR ARCHIVO

LIMITACIONES E INSTRUCCIONES DE CARGA

- **Botón "Limitaciones e instrucciones de carga".**

Información relativa a la carga.

Vista desde el botón de "Limitaciones e instrucciones de carga"

## Carga de archivos



### Cargar archivo

Para cargar su diseño haga click sobre el botón "seleccionar archivo". La carga comenzará automáticamente.

### Tamaño máximo

El tamaño máximo del archivo es de **26,21 MB**

### Cambiar un archivo subido

**Dispone de 15 minutos** desde la subida del archivo para reemplazarlo. Cuando reemplace el archivo se reiniciará el tiempo para reemplazarlo

### Validación de archivos

Es necesario que su archivo cumpla los requisitos mínimos indicados. En caso de no cumplir al menos uno de los parámetros requeridos su archivo será denegado y podrá volver a cargar de nuevo uno correcto

Al cargar un nuevo archivo se reiniciará el tiempo para reemplazarlo y el tiempo de producción se empezará a contar desde la fecha de carga del archivo.

### Revisión del archivo

Si ha contratado revisión del archivo por un profesional comprobaremos si las dimensiones, resolución, márgenes y colores están dentro de los valores correctos. Si no contrató este servicio debe tener en cuenta que **no** revisaremos la resolución de sus archivos antes de producirlos ni otros parámetros, por lo que su pedido puede presentar diferencias con sus expectativas

### Formatos permitidos

**Sólo** se permiten archivos de imagen **JPG, JPEG**, archivos vectoriales **PDF y ZIP**. **Nota prueba**



# 2.9.6 Ayuda de Usuario - Reclamaciones funcionamiento introducción

## **Reclamaciones funcionamiento introducción**

- Para que el cliente abra una reclamación el funcionamiento difiere en parte de si el cliente ha tramitado el pedido como invitado o como cliente registrado.
- Para que el cliente pueda abrir una reclamación el administrador ha de haber creado previamente desde el gestor, los Grupos de razones, y las Razones.
- Para crear grupos de razones acceder en el gestor a Ajustes>Ayuda al usuario>Grupos de Razones.  
En la vista del cliente se llama "Tema".
- Para crear razones acceder en el gestor a Ajustes>Ayuda al usuario>Razones.  
En la vista del cliente se llama "Razón".
- Para consultar y responder reclamaciones el administrador puede hacerlo desde la sección del gestor Ajustes>Ayuda al usuario>Reclamaciones.
- También el administrador puede abrir una reclamación desde el botón que se presenta en el pedido en el gestor.
- El administrador puede responder al cliente a las reclamaciones desde la sección de reclamaciones del gestor. Tanto las reclamaciones como las respuestas quedan registradas en histórico de cada reclamación.

# RECLAMACIONES

---

Si tienes algún problema con tu pedido,  
coméntanoslo aquí.

RECLAMACIÓN

# 2.9.7 Ayuda de Usuario - Reclamaciones funcionamiento del lado del cliente

## 1. Abrir reclamación como cliente invitado

Un cliente que quiere abrir una reclamación de un pedido que ha tramitado como usuario invitado ha de seguir los siguientes pasos:

1.1 El cliente accede a la página reclamaciones de la sección de Ayuda al usuario disponible en la vista pública.




## ATENCIÓN AL CLIENTE DE SAMPLEPRINT



1.2 En la página que se abre especifica la cuenta de correo con la que hizo su pedido y la referencia de éste.

### Identificar Pedido

Por favor, proporcione los detalles de su pedido para enviar una reclamación. Para usuarios registrados, inicie sesión en su cuenta.



Email no puede estar vacío.

---

1.3 Al hacer clic en botón "Continuar" el cliente invitado accede a la página de abrir reclamación del pedido.

# Enviar una reclamación

Estamos aquí para ayudarle. Si ha tenido algún problema con tu pedido, con el envío o con la atención al cliente este es el lugar para comunicarlo

## Tema

## Pedido

Seleccione el pedido sobre el que desea reclamar

## Comentarios

ENVIAR

1.4 Selecciona un tema de los que están disponibles (Grupos de razones creadas por el administrador).

Al seleccionar un tema se producen los siguientes cambios;

- Se selecciona automáticamente la razón primera que está creada en razones y que forma parte del grupo de razones (Tema) que ha seleccionado el cliente.
- Se muestra la información que ha especificado el administrador al crear esa razón.

# Enviar una reclamación

Estamos aquí para ayudarle. Si ha tenido algún problema con tu pedido, con el envío o con la atención al cliente este es el lugar para comunicarlo

Tema

Selecciona un tema ▼

Selecciona un tema

**Tamaño del producto**

Entrega

Defectos

Daños en el transporte

ENVIAR

1.5 Selecciona una razón de las que están disponibles (Razones creadas por el administrador).


- En función de la razón que seleccione el cliente le mostrará la información que corresponde a esa razón.

# Enviar una reclamación

Estamos aquí para ayudarle. Si ha tenido algún problema con tu pedido, con el envío o con la atención al cliente este es el lugar para comunicarlo

## Tema

## Razón

 Envíe a [cuenta de correo o teléfono de whatsapp] fotografías en las que podamos ver con claridad cómo las medidas del producto suministrado no se ajusta a las de su pedido. ¡IMPORTANTE! Indicar la referencia de su pedido con el envío de las fotos. Si no indica la referencia de su pedido no podremos atender su reclamación.

## Pedido

Seleccione el pedido sobre el que desea reclamar

## Comentarios

1.6 El cliente opcionalmente puede añadir comentarios en su reclamación.

su reclamación.

#### Pedido

#FSIT-NRE



Seleccione el pedido sobre el que desea reclamar

#### Comentarios

|



ENVIAR

1.7 El cliente hace clic en botón enviar para registrar la reclamación.

1.8 Wakaprint envía un correo al cliente comunicando la apertura de la reclamación.

1.9 Si el administrador abre una reclamación directamente, el cliente no recibe correo de notificación de la reclamación abierta.

1.10 Si el administrador responde a una reclamación el sistema de Wakaprint envía automáticamente un correo al cliente.

# 2.9.8 Ayuda de Usuario - Reclamaciones funcionamiento del lado del administrador

## **Introducción reclamaciones funcionamiento del lado del administrador**

- Para que el cliente pueda abrir una reclamación el administrador ha de haber creado previamente desde el gestor, los Grupos de razones, y las Razones.
- Para crear grupos de razones acceder en el gestor a Ajustes>Ayuda al usuario>Grupos de Razones.  
En la vista del cliente se llama "Tema".
- Para crear razones acceder en el gestor a Ajustes>Ayuda al usuario>Razones.  
En la vista del cliente se llama "Razón".
- Para consultar y responder reclamaciones el administrador puede hacerlo desde la sección del gestor Ajustes>Ayuda al usuario>Reclamaciones.

CREAR RECLAMACIÓN

Mostrando 1-2 de 2 elementos.



ID	PEDIDO	RAZÓN	ESTADO	REALIZADA	ACTUALIZADA	
19	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 2 horas	07-11-2025 11:17:26	ACTUALIZAR
20	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 2 horas	07-11-2025 11:20:23	ACTUALIZAR

## 1. Crear Grupos de razones

1.1 Desde Ajustes>Ayuda al usuario>Razones en el gestor se accede a la Interfaz en modo lista.

CREAR GRUPO DE RAZONES

Mostrando 1-4 de 4 elementos.



NOMBRE	CREADO EL	ACTUALIZADO EL	
Tamaño del producto	17-10-2022	17-10-2022	VER ▾
Entrega	17-10-2022	17-10-2022	VER ▾
Defectos	17-10-2022	17-10-2022	VER ▾
Daños en el transporte	15-04-2024	15-04-2024	VER ▾

Elemento	Función
Botón "Crear grupo de razones"	Acceder a la interfaz de crear grupo de razones.
Mostrando	Total de grupos de razones creadas y cantidad de ellas que se ven por página
	Abrir filtro de búsqueda en grupos de razones
Nombre	Nombre asignado al grupo de razones. Seleccionable por el cliente desde el selector "Tema"
Creado el	Fecha de creación
Actualizado el	Fecha de actualización
	Botón para acceder a consultar detalles del grupo de razones y botón de acceso a actualizar.
Flecha del botón Ver	Abre menú de opciones de Actualizar o eliminar grupo de razones.

## 1.2 Crear nuevo grupo de razones

1.2.1 Clic en botón "Crear grupo de razones".

1.2.2 En la página que se abre escribir nombre para el grupo de razones y clic en botón crear.

NOMBRE

1.2.3 El botón crear lleva a la página de la interfaz de grupo de razones enlista. El nuevo grupo se mostrará en la última fila.

1.2.4. Acceder al menú que se abre haciendo clic en la flecha del botón del nuevo grupo creado.

1.2.5 Hacer clic en la opción del menú "Actualizar" para acceder modificar el nombre del grupo de razones ya opción "Eliminar" para suprimirla.

## 2. Crear razones

2.1 Una vez creados los grupos de razones acceder a la sección de Ajustes>Ayuda al usuario>Razones, para crearlas.



2.2 Llevará a la página de interfaz en filas de crear razón.



NOMBRE	GRUPO	
Las medidas no se ajustan a lo pedido	Tamaño del producto	VER ▾
El plazo de entrega ha pasado y no he recibido mi pedido	Entrega	VER ▾
Daños en el embalaje	Daños en el transporte	VER ▾
Manchas de tinta	Defectos	VER ▾
La imagen es diferente	Defectos	VER ▾
Producto diferente al que he pedido	Defectos	VER ▾

Elemento	Función
Botón "Crear razón"	Acceder a la interfaz de crear razón.
Mostrando	Total de de razones creadas y cantidad de ellas que se ven por página.
	Abrir filtro de búsqueda en razones
Nombre	Nombre asignado a la razón. Seleccionable por el cliente desde el selector "Razón"
Grupo	Grupo de razones en el que está cada razón.
	Botón para acceder a consultar detalles del grupo de la razón y botón de acceso a actualizar.

Flecha del botón Ver	Abre menú de opciones de Actualizar o eliminar razón.
----------------------	---

## 2.3 Pasos para crear razón.

### 2.3.1 Al hacer clic en el botón actualizar se accede a la interfaz de creación de razón.

<b>NOMBRE</b> <input type="text"/>	<b>INFORMACIÓN</b> <input type="text"/>
<b>GRUPO</b> Tamaño del producto <input type="text"/>	
	<b>CREAR</b>

### 2.3.2 Escribir el nombre de la razón en el campo "Nombre".

### 2.3.3 Seleccionar el grupo de razones en que se mostrará al cliente en el selector de razones.

### 2.3.4 Escribir la información a presentar al cliente cuando seleccione la razón.

### 2.3.5 Clic en el botón "Crear" para guardar la creación de la razón nueva.

<b>NOMBRE</b> La imagen es diferente	<b>INFORMACIÓN</b> Envíe a [cuenta de correo o teléfono de whatsapp] fotografías en las que podamos ver con claridad el defecto.  ¡IMPORTANTE! Indicar la referencia de su pedido con el envío de las fotos. Si no indica la referencia de su pedido no podremos atender su reclamación
<b>GRUPO</b> Defectos <input type="text"/>	
	<b>ACTUALIZAR</b>

2.3 Para actualizar razón hacer clic en el botón actualizar de una razón en la vista en filas y se abrirá la interfaz de actualización.

### 3. Consulta y respuesta de reclamaciones

Para consultar todas las reclamaciones está disponible la sección de reclamaciones.

Se muestran;

- En interfaz en fila en orden cronológico. La primera fila la más reciente la última fila la más antigua.
- Se muestran tanto las abiertas por el cliente como las abiertas por el administrador.

<b>CREAR RECLAMACIÓN</b>			Mostrando 1-2 de 2 elementos. 			
ID	PEDIDO	RAZÓN	ESTADO	REALIZADA	ACTUALIZADA	
19	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:17:26	<b>ACTUALIZAR</b>
20	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:20:23	<b>ACTUALIZAR</b>

#### 3.1 Su interfaz permite:

##### 3.1.2 Filtrar reclamaciones.



ID	PEDIDO	RAZÓN	ESTADO	REALIZADA	ACTUALIZADA	
						REINICIAR
19	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:17:26	ACTUALIZAR
20	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:20:23	ACTUALIZAR

3.1.3 Crear una reclamación nueva

3.1.4 Ver la referencia del pedido y acceder a él al hacer clic en la referencia.

3.1.5 Al acceder a actualizar una reclamación se abre la interfaz de responder a reclamación.

3.1.6 Acceder a ver detalles de reclamación y responder.

RAZÓN: TAMAÑO DEL PRODUCTO: LAS MEDIDAS NO SE AJUSTAN A LO PEDIDO



Name	Teléfono	Pedido	Estado
Gua Gua	0	FSIT-NRE	












#### Observacion

Prueba reclamación como invitado

#### RESPONDER

RESPONDER \*

Sans Serif    Normal    B    I    U        A        x<sub>2</sub>    x<sup>2</sup>

H<sub>1</sub>    H<sub>2</sub>    "    </>                                            

Este mensaje se enviará al cliente y también será visible en el historial del pedido

#### ESTADO

Pendiente

ACTUALIZAR

## 4. Respuesta a reclamaciones

Desde la sección de atención al cliente "Reclamaciones" cuando el cliente abre una reclamación ésta se queda **registrada en el pedido en el gestor**, y envía automáticamente un correo al cliente. La reclamación **también queda registrada en la sección de reclamaciones del gestor**.

## DOCUMENTOS



Orden de producción Un pdf sin precios ni dirección

## RECLAMACIONES

Mostrando 1-2 de 2 elementos.

7/11/25 11:17

Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido

Prueba reclamación como invitado

7/11/25 11:20

Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido

Prueba 2 obligada

REGISTRAR RECLAMACIÓN

La respuesta del vendedor a la reclamación se puede hacer **desde el pedido** o **desde la reclamación en la sección de reclamaciones** del gestor.



- Reposición por error nuestro
- Reposición por daños en el transporte
- Cancelación del pedido
- Devolución del importe del producto