

2.8.1.5.1 Crear y responder Reclamaciones

Crear reclamación

1. Reclamaciones interfaz en lista

CREAR RECLAMACIÓN			Mostrando 1-2 de 2 elementos.			
ID	PEDIDO	RAZÓN	ESTADO	REALIZADA	ACTUALIZADA	
14	FRGI-ZOL	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido	ACEPTADO	hace 28 días	15-07-2025 14:48:00	ACTUALIZAR
15	FRGI-ZOL	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 28 días	15-07-2025 15:07:32	ACTUALIZAR

Ajuste	Utilidad
Crear reclamación botón	Acceso a la interfaz de crear reclamación
Filtros	Buscar, filtrar y ordenar
Reiniciar botón	Quitar los filtros aplicados
ID	Identificador único de carrito
Pedido	Referencia del pedido. Texto enlazado a pedido.

Razón	Razón de la reclamación. Se deben crear las razones para luego seleccionar una.
Estado	Estado de la reclamación
Realizada el	Fecha de creación de la reclamación
Actualizada	Fecha de la última acción
Actualizar botón	Acceso a responder y cambiar estado de reclamación

2. Interfaz de crear reclamación

TEMA

Selecciona un tema

RAZÓN *

PEDIDO *

Pedido

Puedes utilizar el correo electrónico del pedido para buscar pedidos o el uid completo

ESTADO

Pendiente

COMENTARIOS

RESPONDER

Sans Serif ▾ Normal ▾ **B** *I* U ~~ABC~~ **A** x_2 x^2 H1 H2 " " </>

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

CREAR

Ajuste	Utilidad
---------------	-----------------

Tema	Selector de Grupo de razones
Razón	Selector de razón. Requerido.
Pedido	Buscador de pedido objeto de la reclamación. Requerido.
Estado	Selector de estado de la reclamación. Cuatro estados disponibles.
Comentarios	Editor de texto para informar sobre la reclamación. El cliente puede verla.
Responder	Editor de texto avanzado para responder al cliente.
"Crear" botón	Guarda reclamación.

*9277

En pedidos, la ficha de pedido dispone de enlace tipo botón llamado "Registrar Reclamación" que lleva a crear reclamación en la sección Ajustes->Ventas->Reclamaciones

El pedido dispone de registro de reclamaciones. Al hacer clic en ellas conduce a la actualización de la reclamación en la sección Ajustes->Ventas->Reclamaciones->Reclamación correspondiente. Desde aquí se puede responder a la reclamación. El cliente recibirá correo con la respuesta.

En una reclamación ya registrada se podrá modificar únicamente el estado de la misma y redactar tantas respuestas como sean necesarias.

Desde el botón "Historia" se puede consultar el registro de cambios de estado, de respuestas de la reclamación.

En el historial se registra el nombre del perfil del usuario que ha hecho el cambio.

3. Pasos para crear reclamación

- a. Acceder a "Reclamaciones" bien desde el pedido o desde Ajustes->Ventas->Reclamaciones
- a. Clic en botón "Crear reclamación".
- b. Seleccionar un tema (Grupo de razones).
- c. Seleccionar una razón
- d. Seleccionar uno de los cuatro estados para la reclamación. El que proceda.
- e. Añadir comentarios. A tener en cuenta que los puede leer el cliente.
- f. Clic en botón "Crear" para guardar la reclamación.

3. Pasos para responder reclamación

- a. Acceder a "Reclamaciones" bien desde el pedido o desde Ajustes->Ventas->Reclamaciones.
- b. Supuestos:
 1. Si se accede desde Ajustes->Ventas->Reclamaciones, localizar en el listado la reclamación, por la referencia el pedido.
 2. Si se accede desde el pedido, se llega directamente a la interfaz de actualizar la reclamación específica.
- c. En el editor de texto avanzado escribir la respuesta.
- d. Si es necesario cambiar el estado de la reclamación.
- e. Clic en botón "Actualizar" para enviar al cliente y registrar respuesta a la reclamación.

⚠ Importante:

Mantener actualizados los **Términos y Condiciones** y demás avisos legales

(política de privacidad, devoluciones, cookies, etc.) es clave para proteger legalmente la tienda, dar transparencia a los clientes y facilitar la gestión de reclamaciones. Estos textos son la referencia principal para resolver cualquier incidencia.

Revision #21

Created 12 agosto 2025 14:24:31 by FM

Updated 2 diciembre 2025 14:46:45 by FM