

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

Revision #6

Created 7 noviembre 2025 12:17:32 by FM

Updated 9 diciembre 2025 15:33:11 by FM