

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.

Revision #22

Created 6 noviembre 2025 15:58:37 by FM

Updated 25 febrero 2026 08:44:55 by FM