

MANUAL DE USUARIO

SISTEMA FASHION STORE

Versión 1.0

Documento oficial de uso interno y
para clientes

ÍNDICE

1. Introducción
2. Alcance del Sistema
3. Requisitos del Sistema
4. Acceso a la Plataforma
5. Registro de Usuario
6. Inicio de Sesión
7. Recuperación de Contraseña
8. Estructura General de la Interfaz
9. Navegación Principal
10. Catálogo de Productos
11. Filtros y Herramientas de Búsqueda
12. Detalle del Producto
13. Carrito de Compras
14. Proceso de Checkout
15. Métodos de Pago
16. Métodos de Envío
17. Confirmación de Pedido
18. Historial de Pedidos
19. Gestión de Cuenta de Usuario
20. Gestión de Dirección de Envío
21. Notificaciones y Comunicaciones
22. Uso de Cupones y Descuentos
23. Seguridad del Usuario
24. Resolución de Problemas Comunes
25. Preguntas Frecuentes
26. Soporte Técnico

1. Introducción

El presente manual describe el uso completo del sistema web Fashion Store, una plataforma diseñada para la compra de artículos de moda. Contiene instrucciones detalladas para registrar un usuario, iniciar sesión, navegar por el catálogo, realizar compras y administrar la información personal.

2. Alcance del Sistema

El sistema permite a cualquier usuario realizar las siguientes funciones:

- Visualizar productos disponibles en la tienda.
- Buscar artículos mediante filtros avanzados.
- Consultar información detallada de cada producto.
- Agregar productos al carrito.
- Realizar compras utilizando distintos métodos de pago.
- Registrar y editar información personal.
- Consultar el estado de pedidos realizados.
- Aplicar cupones de descuento autorizados.
- Recibir notificaciones relacionadas con actividades de la cuenta.

Este documento NO cubre funciones administrativas, únicamente las del usuario estándar

3. Requisitos del Sistema

Requisitos mínimos de hardware:

- Procesador básico de doble núcleo.
- 2 GB de memoria RAM.
- Pantalla con resolución mínima de 1280×720.

Requisitos de software:

- Navegador actualizado (Chrome, Edge, Firefox o Safari).
- Cookies y JavaScript habilitados.
- Conexión a internet estable.

4. Acceso a la Plataforma

El sistema es accesible ingresando la URL proporcionada por la empresa dentro de un navegador compatible. No requiere instalación ni configuraciones adicionales.

5. Registro de Usuario

Para crear una cuenta, el usuario debe completar un formulario con los siguientes datos obligatorios:

- 1.Nombre completo.
- 2.Correo electrónico válido y no registrado previamente.
- 3.Contraseña que cumpla los criterios mínimos (longitud recomendada mayor a 6 caracteres).

Proceso:

- 1.Acceder a la página de registro.
- 2.Completar todos los campos requeridos.
- 3.Aceptar términos y condiciones.
- 4.Confirmar el registro.

El sistema validará que el correo no esté duplicado y que la contraseña cumpla los requisitos de seguridad.

6. Inicio de Sesión

Para ingresar al sistema:

- 1.Escribir correo electrónico registrado.
- 2.Escribir contraseña correcta.
- 3.Presionar el botón de ingreso.

En caso de error, se mostrará un mensaje indicando que el correo o contraseña no son válidos.

7. Recuperación de Contraseña

Si el usuario olvida su contraseña:

- 1.Seleccionar la opción "Recuperar contraseña".
- 2.Ingresar el correo asociado a la cuenta.
- 3.Revisar el correo electrónico para recibir instrucciones.

El sistema enviará un enlace temporal para la creación de una nueva contraseña.

8. Estructura General de la Interfaz

La plataforma se compone de:

- Encabezado o barra superior.
- Menú principal.
- Cuerpo de contenido.
- Barra de herramientas según la sección.
- Pie de página.

La estructura se adapta automáticamente a dispositivos móviles.

9. Navegación Principal

El menú principal incluye las siguientes secciones:

- Inicio
- Tienda
- Categorías
- Carrito
- Mi cuenta
- Cerrar sesión

Cada sección muestra funcionalidades específicas y accesibles desde cualquier página.

10. Catálogo de Productos

La sección Tienda lista los productos disponibles con la siguiente información básica:

- Nombre del producto
- Imagen principal
- Precio
- Disponibilidad
- Calificación promedio

El usuario puede desplazarse por páginas o activar filtros para refinar resultados.

11. Filtros y Herramientas de Búsqueda

El sistema permite buscar productos utilizando:

- Barra de búsqueda (texto libre).
- Filtros predefinidos:
 - Categoría
 - Color
 - Talla
 - Marca
 - Rango de precios

El usuario puede combinar varios filtros para obtener resultados más precisos.

12. Detalle del Producto

Al seleccionar un producto, se muestra información completa:

- Galería de imágenes.
- Descripción detallada.
- Materiales y especificaciones técnicas.
- Precio y promociones disponibles.
- Tallas y colores.
- Disponibilidad en stock.
- Reseñas de clientes.

El usuario puede elegir talla y cantidad antes de añadirlo al carrito.

13. Carrito de Compras

El carrito muestra:

- Listado de productos seleccionados.
- Cantidad por artículo.
- Precio por unidad y total.
- Posibilidad de eliminar artículos.
- Actualización de cantidades.
- Aplicación de cupones autorizados.

El usuario debe revisar el contenido antes de proceder al pago.

14. Proceso de Checkout

Consta de los siguientes pasos:

1. Confirmación del contenido del carrito.
2. Ingreso o selección de la dirección de envío.
3. Selección del método de entrega.
4. Selección del método de pago.
5. Revisión final del resumen de compra.
6. Confirmación del pedido.

El sistema validará que todos los campos estén completos antes de continuar.

15. Métodos de Pago

Los métodos disponibles dependen de la configuración de la plataforma. Algunos pueden ser:

- Tarjeta de crédito o débito.
- Pasarelas de pago en línea.
- Pago contra entrega (si está habilitado).

Cada método requiere completar datos específicos (número de tarjeta, fecha de expiración, etc.).

16. Métodos de Envío

Los métodos pueden incluir:

- Envío estándar.
- Envío rápido.
- Recolección en tienda (si está disponible).

Cada opción incluye información sobre tiempos estimados de entrega y costos adicionales.

17. Confirmación de Pedido

Una vez realizado el pago, el sistema:

1. Genera un número único de pedido.
2. Envía un correo electrónico con el resumen.
3. Registra el pedido en la sección "Mis pedidos".

18. Historial de Pedidos

Desde la sección “Mis pedidos”, el usuario puede ver:

- Pedidos recientes.
- Estado actual (procesando, enviado, entregado, cancelado).
- Fecha de compra.
- Monto total.
- Detalles completos del contenido del pedido.

19. Gestión de Cuenta de Usuario

El usuario puede actualizar:

- Nombre completo.
- Foto de perfil.
- Correo electrónico (según configuración).
- Contraseña.
- Preferencias de notificación.

Los cambios se guardan de manera inmediata.

20. Gestión de Dirección de Envío

El sistema permite:

- Registrar nuevas direcciones.
- Editar direcciones existentes.
- Eliminar direcciones no utilizadas.

Estas direcciones pueden seleccionarse durante el proceso de compra.

21. Notificaciones y Comunicaciones

El usuario puede recibir comunicaciones:

- Confirmación de registros.
- Actualización del estado del pedido.
- Alertas de pago.
- Promociones o descuentos.

Algunas notificaciones pueden desactivarse desde el perfil.

22. Uso de Cupones y Descuentos

Para usar un cupón:

1. Acceder al carrito.
2. Introducir el código en el campo correspondiente.
3. Aplicarlo.

Si el cupón es válido, el descuento se reflejará automáticamente en el total de la compra.

23. Seguridad del Usuario

Recomendaciones:

- No compartir la contraseña con terceros.
- Cerrar sesión después de utilizar un equipo compartido.
- Utilizar una contraseña segura y actualizarla periódicamente.
- Verificar siempre que la URL sea legítima.

24. Resolución de Problemas Comunes

Problema: No puedo acceder a mi cuenta.

Solución: Verificar correo, contraseña o recuperar contraseña.

Problema: No puedo completar el pago.

Solución: Validar datos de tarjeta, conexión a internet o saldo disponible.

Problema: No aparece un producto.

Solución: Limpiar filtros o revisar disponibilidad.

25. Preguntas Frecuentes

- ¿Puedo cancelar un pedido después de pagarlo?
- Solo si aún no ha sido enviado.
- ¿Qué pasa si llega un producto defectuoso?
- El usuario debe contactar a soporte y hacer la devolución según políticas.
- ¿Puedo cambiar de dirección después de comprar?
- Solo antes de que el pedido sea enviado.

26. Soporte Técnico

- Si el usuario requiere ayuda adicional, puede contactar al departamento de soporte mediante:
 - Correo electrónico oficial.
 - Formulario en línea dentro del sistema.
 - Línea telefónica, si está habilitada.
- El tiempo de respuesta depende de la disponibilidad del equipo de atención al cliente.