

# MANUAL DE USO

## Acciones para gestionar de forma ágil y eficaz tus pedidos online



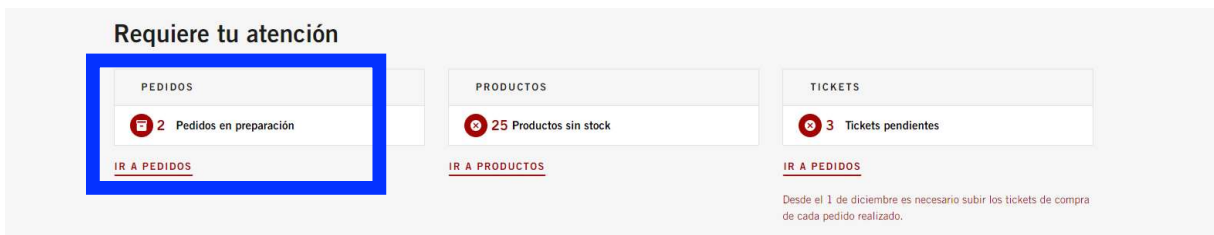
*Este programa se desarrolla dentro de las actividades del proyecto "Donostia / San Sebastián. OpenDendak". Ciudad comercial abierta, atractiva y sostenible (ACT 010000-2022-48), ejecutado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y financiado por la Unión Europea-NextGeneration EU y por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo"*

# ¿Cómo puedo acceder al área de pedidos?



Tienes que acceder al apartado “**Pedidos**” que encontrarás en el menú superior de tu gestor de comercio.

O desde tu portada de comercio:

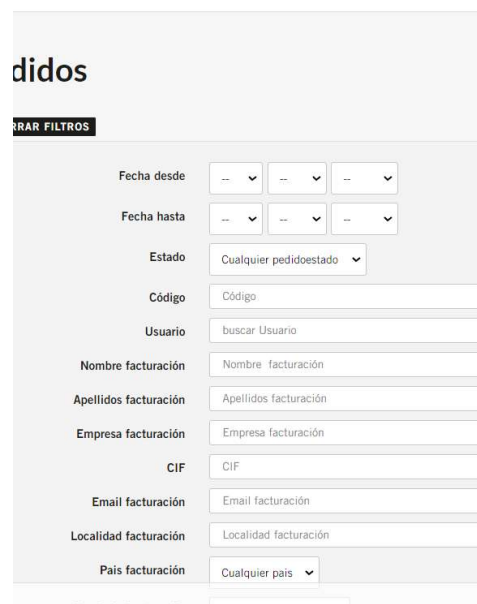


De ahí accederás al listado de todos tus pedidos:



De un vistazo podrás ver el estado en el que se encuentran los distintos pedidos

Haz click en el buscador y solamente tendrás que introducir los criterios de búsqueda para encontrar un pedido en concreto.



# ¿Cómo puedo acceder a un pedido concreto para verlo y/o modificarlo?



Pincha encima de la fecha del pedido para acceder al interior de ese pedido

Podrás ver toda la información del pedido para poderlo gestionar:



Es importante que te fijes en los distintos aspectos del pedido: el producto solicitado, el número de unidades, si se ha solicitado de recogida en tienda o con envío a domicilio

# ¿Cómo puedo cambiar el estado del pedido?

Cuando el paquete ha sido recogido por el transportista o el pedido está listo para ser recogido en la tienda, cambia el estado a **“Completado”**:

**Pedido** EN PREPARACIÓN

Fecha: 15 Abril 2024

DATOS DE FACTURACIÓN

DATOS DE ENVÍO

PRODUCTO	TIPO ENVÍO	UD.	PRECIO	TOTAL	F. ENTREGA	PAGADO A COMERCIO	ESTADO
		1	95,00€	95,00€	No		En preparación

Donde pone "En preparación" se abre un desplegable, elije "Completado"



Acuérdate de guardar los cambios



Si quieres cancelar este pedido, por favor, ponte en contacto con [info@dssmarketplaza.eus](mailto:info@dssmarketplaza.eus)

**GUARDAR CAMBIOS\***

\* Pulsa guardar para el cambio de estado y ticket

Cuando el cliente haya recogido el pedido o el transportista lo haya entregado en destino, cambia el estado a **“Entregado”**:

**Pedido**

Fecha: 15 Abril 2024

DATOS DE FACTURACIÓN

DATOS DE ENVÍO

PRODUCTO	TIPO ENVÍO	UD.	PRECIO	TOTAL	F. ENTREGA	PAGADO A COMERCIO	ESTADO
	Envío a domicilio	1	95,00€	95,00€	No		Entregado

# ¿Por qué es importante poner como “entregado” un pedido?

Es cuando empiezan a contar los 14 días de derecho a desistimiento del cliente  
Hasta que no pasen esos 14 días desde que pusiste como “entregado” no pasará a la gestión de pagos

# ¿Cómo adjunto el ticket de compra?


Genera tu ticket como si fuera una venta en tienda

Recuerda que si hay alguna promoción asumida por terceros, el ticket tiene que reflejar el 100% del importe de los productos ya que es lo que vas a recibir

Mete el ticket en la bolsa o en el paquete

Recuerda que los clientes pueden solicitarte factura, si es así, haz lo propio

Sube el ticket a la plataforma

 Descarga el ticket ×

 Adjuntar ticket de compra

Si quieres cancelar este pedido, por favor, ponte en contacto con [info@dssmarketplaza.eus](mailto:info@dssmarketplaza.eus)

**GUARDAR CAMBIOS\***

\* Pulsa guardar para el cambio de estado y ticket



***Importante:*** Recuerda siempre que hagas un cambio o adjuntes algo ***iDale a guardar cambios!***