Guía práctica para separar consulta y reclamación en el trato con el proveedor

Este documento reúne los puntos esenciales para que tiendas de semillas, garden centers y distribuidores entiendan cómo funciona una consulta de semillas al por mayor antes de recibir un presupuesto. Explica a quién va dirigido el servicio, qué confirma y qué no confirma una consulta, qué información conviene preparar y qué ocurre con la selección guardada en la cesta. Su finalidad es servir de referencia común para los distintos formatos documentales del proyecto.

A quién se dirige el servicio

El catálogo de semillas al por mayor está pensado para vendedores de semillas, tiendas de jardinería y revendedores que compran semillas para reventa. Se trata de un servicio mayorista orientado a clientes profesionales, no a la compra individual para uso propio. Por eso, al enviar una consulta se espera que el solicitante indique sus datos profesionales y el destino de la mercancía.

Datos que conviene preparar

Para que el presupuesto resulte útil, la consulta debe incluir el nombre de la empresa, los datos de contacto, los artículos solicitados con su código o referencia, la cantidad y la unidad de cada selección, así como el destino y, si procede, los requisitos de envasado. Conviene comprobar las cantidades y unidades antes de enviar, porque los precios por peso y por número de semillas se calculan sobre bases distintas y no son directamente comparables. Si se desea consultar una variedad que no aparece en el catálogo, puede enviarse por correo el nombre botánico o de la variedad, la cantidad y el destino.

Consulta y pedido no son lo mismo

Añadir artículos a la cesta o enviar el formulario no cierra ningún contrato de compra. Una confirmación automática solo indica que la consulta se ha recibido para revisión. Antes de emitir un presupuesto se comprueban los artículos, las cantidades y el destino solicitados; la disponibilidad, los formatos, los precios finales, los impuestos aplicables, los gastos de envío, las condiciones de pago y las modalidades de entrega se concretan por separado. La consulta es, por tanto, un paso previo sin compromiso.

Qué significan los precios indicados

Los precios y tramos por cantidad que aparecen en las páginas de variedad, en los listados de especies y en las páginas de consulta rápida son precios indicados. No confirman el stock actual ni los resultados de análisis por lote, y no equivalen a la oferta final. Cualquier compra se rige por las condiciones establecidas en el presupuesto y en el acuerdo posterior.

La cesta de consulta y su conservación

No es necesario crear una cuenta para seleccionar artículos y enviar una consulta. La selección se almacena en el navegador hasta que se elimine, se borren los datos del navegador o la consulta se envíe correctamente; los datos de contacto no se guardan en la cesta. Las cantidades pueden editarse o eliminarse antes del envío. Si el formulario no se puede enviar, la selección permanece en la cesta: conviene seguir el mensaje mostrado y, si la entrega no se pudo confirmar, contactar indicando la referencia de la consulta antes de volver a enviarla.

Correcciones y consultas posteriores

Para corregir una consulta ya enviada, basta escribir indicando su referencia. En el caso de un pedido ya acordado, las cuestiones se atienden por correo electrónico indicando la referencia del pedido o del presupuesto y describiendo el problema; para una reclamación de producto conviene incluir las referencias del artículo y del lote si están disponibles. Antes de devolver mercancía debe contactarse para precisar la dirección y el procedimiento de devolución, ya que cualquier devolución o reembolso se gestiona conforme a las condiciones acordadas y a la ley aplicable.

Documentos relacionados

Bulk Seeds International

Revender semillas al por mayor sin cuenta: cuando la consulta se convierte en base de compra

Tabla de criterios para ordenar los contactos y canales antes de consultar semillas

Preguntas y respuestas sobre cesta, navegador y dispositivos al preparar una consulta

Presentar a proveedores y socios el paso de la selección al presupuesto

Hoja de trabajo para comprobar precios indicados y tramos de cantidad antes del presupuesto

Planificar la consulta por cantidad mínima y capacidad de almacenamiento de la tienda