

Consulta, presupuesto y pedido: qué cambia en cada etapa · Practical guide

Enviar una consulta, recibir un presupuesto y cerrar un pedido son tres momentos distintos de una misma relación comercial, y confundirlos es el origen de la mayoría de los malentendidos. Esta guía práctica ordena qué ocurre en cada etapa, qué datos conviene conservar y cómo corregir o reclamar sin mezclar niveles. Se basa únicamente en las condiciones descritas por el proveedor: la confirmación automática de una consulta no reserva artículos ni acepta condiciones, y ninguna compra se formaliza a través del sitio.

La consulta: registro, no reserva

Al enviar el formulario, el sitio confirma que la consulta ha sido recibida. Esa confirmación automática no significa que los artículos estén disponibles, que las condiciones de suministro hayan sido aceptadas ni que exista un contrato de compra. Tampoco se realiza ningún pago por esa vía. Para que la solicitud pueda revisarse, deben constar el nombre de la empresa, los datos de contacto, los artículos solicitados, las cantidades y el destino. Comprueba las unidades y cantidades antes de enviar, porque forman parte de la información que se revisará después.

El presupuesto: condiciones separadas

Antes de presupuestar se revisan los artículos, las cantidades y el destino solicitados. En el presupuesto se detallan por separado la disponibilidad, los formatos, los precios, los impuestos aplicables, los gastos de envío, las condiciones de pago y las modalidades de entrega. Los precios del catálogo son precios de referencia de la entrada y no confirman el stock actual ni los resultados de análisis por lote. Si necesitas documentación adicional para un envío previsto, solicítala expresamente antes de cerrar las condiciones, tal como recogen las condiciones de servicio del proveedor.

El pedido: el acuerdo posterior

El presupuesto y el acuerdo posterior son los documentos que permiten distinguir una propuesta comercial de un pedido. Las condiciones de cualquier compra se establecen en el presupuesto y en el acuerdo posterior, mientras que las condiciones de suministro se acuerdan por separado. Ni la recepción de la consulta ni una respuesta automática deben interpretarse como una orden de compra aceptada. Conserva ambos documentos completos para saber qué disponibilidad, formato, precio, impuesto, envío, pago y entrega se habían acordado.

Qué documentación guardar en cada etapa

Una copia ordenada evita confusiones cuando hay cambios posteriores. Tras la consulta, guarda la confirmación de recepción, su referencia, los datos de la empresa, los artículos, las cantidades y unidades indicadas y el destino. Tras el presupuesto, el documento completo con sus condiciones separadas. Tras el acuerdo, la versión definitiva del presupuesto y el acuerdo posterior, incluidas las condiciones que modifiquen lo planteado. Durante todo el proceso, conserva la referencia exacta de cada variedad, los mensajes enviados y recibidos y las indicaciones sobre qué documentación adicional se solicitó.

Cómo corregir una consulta ya enviada

Si una consulta contiene un artículo, una cantidad, una unidad o un destino incorrecto, no la trates como un nuevo pedido. Contacta con el proveedor indicando la referencia de la consulta y explica exactamente qué debe cambiar: el artículo o artículos afectados, la cantidad y unidad a corregir, el dato de destino a modificar si procede y cuál es la versión corregida que debe revisarse. Si el envío del formulario no pudo confirmarse, lo recomendable es ponerse en contacto con la referencia antes de reenviarla. Una corrección sigue siendo una gestión de la consulta: por sí sola no acepta un presupuesto ni transforma la solicitud en pedido.

Reclamaciones y devoluciones: otro nivel

Una reclamación sobre un producto debe distinguirse de una corrección de la consulta. El contacto debe permitir localizar el pedido y saber qué producto y cantidad están relacionados. Reúne, cuando estén disponibles, los datos de la empresa y contacto, la referencia de la consulta, del presupuesto o del pedido, la referencia exacta de la variedad y descripción, la cantidad afectada, una descripción clara de la incidencia, la identificación del lote si la documentación la contiene y el detalle de contactos previos con copia de los mensajes. Si se contempla una devolución, contacta antes de devolver el producto y confirma cómo continuar: la reclamación no concede automáticamente una devolución ni fija por sí misma sus condiciones. La regla práctica es usar la referencia de cada etapa y conservar la versión recibida.

Links

[Consulta, presupuesto y pedido: qué cambia en cada etapa](#)

[Related document](#)