

Política de Cambios, Devoluciones y Garantía Legal

Versión: 2.0

Fecha de entrada en vigencia: 14-07-2026

Última actualización: 14-07-2026

1. Objetivo

La presente Política de Cambios, Devoluciones y Garantía Legal tiene por objeto informar de manera clara y transparente las condiciones aplicables a las solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones y el ejercicio de los derechos que la legislación reconoce a los consumidores respecto de los productos comercializados por BIGFISH a través del sitio web www.bigfish.cl.

Esta Política complementa los Términos y Condiciones del Sitio Web y ha sido elaborada considerando la legislación chilena vigente en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Las disposiciones contenidas en esta Política no limitan ni afectan los derechos que la legislación vigente reconoce a los consumidores.

2. Alcance

La presente Política se aplica a todos los productos nuevos comercializados por BIGFISH a través del sitio web www.bigfish.cl y despachados dentro del territorio de la República de Chile.

Actualmente, BIGFISH comercializa exclusivamente productos de acuarismo, tales como accesorios, equipos, filtros, alimentos, productos de acondicionamiento, tratamiento y mantenimiento del acuario, materiales filtrantes y otros productos similares.

La presente Política no regula la venta de peces, plantas, gambas u otros seres vivos, ya que dichos productos no son comercializados actualmente por BIGFISH.

Esta Política será aplicable únicamente respecto de productos adquiridos directamente a través de BIGFISH.

3. Cambios y devoluciones por decisión del cliente

BIGFISH no ofrece cambios ni devoluciones comerciales cuando la solicitud se funda exclusivamente en un cambio de opinión, arrepentimiento del cliente, error en la elección del producto u otras circunstancias similares.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que la legislación chilena vigente reconozca al consumidor en situaciones específicas, incluyendo aquellos casos en que resulte aplicable el derecho a retracto u otros derechos establecidos por la normativa vigente.

La procedencia de cada solicitud será evaluada conforme a la legislación aplicable y a las circunstancias particulares del caso.

4. Garantía Legal

Cuando un producto presente una falla o incumpla las condiciones previstas por la legislación vigente, el cliente podrá ejercer los derechos que le confiera la garantía legal, conforme a los requisitos, plazos y condiciones establecidos por la normativa aplicable.

BIGFISH gestionará las solicitudes relacionadas con la garantía legal de buena fe, procurando entregar una respuesta o solución conforme a la legislación vigente y a las circunstancias particulares de cada caso.

La presente Política no limita, restringe ni reemplaza los derechos que la legislación chilena reconoce a los consumidores.

5. Solicitud de revisión de un producto

Si un cliente considera que un producto presenta una falla o cualquier otra situación que pudiera encontrarse amparada por la garantía legal u otra normativa aplicable, deberá informar dicha situación a BIGFISH para efectos de gestionar la solicitud correspondiente, mediante los canales oficiales de atención habilitados.

Con el propósito de evaluar adecuadamente la solicitud, BIGFISH podrá requerir antecedentes razonables que permitan comprender la naturaleza del inconveniente informado.

Dependiendo de las características del caso, dichos antecedentes podrán incluir, entre otros:

- Número del pedido o comprobante de compra.
- Descripción detallada del problema.
- Fotografías o videos del producto.
- Imágenes del embalaje, cuando la incidencia pudiera estar relacionada con el transporte.
- Cualquier otro antecedente razonablemente necesario para evaluar la solicitud.

La solicitud de estos antecedentes tiene por finalidad facilitar la revisión del caso y no implica, por sí sola, la aceptación o el rechazo de la garantía.

6. Evaluación de la solicitud

Una vez recibidos los antecedentes disponibles, BIGFISH realizará una revisión preliminar de la solicitud con el fin de determinar los pasos necesarios para su adecuada tramitación.

Cuando resulte necesario, BIGFISH podrá solicitar información adicional, solicitar la entrega o revisión del producto para su inspección, o coordinar otras acciones razonables destinadas a verificar el origen del inconveniente informado.

Cada solicitud será analizada de manera individual, considerando los antecedentes aportados por el cliente, las características del producto y las disposiciones de la legislación vigente.

La evaluación tendrá por objeto determinar la procedencia de la solicitud conforme a la normativa aplicable y a las circunstancias particulares del caso.

7. Situaciones no cubiertas

La garantía legal y las medidas contempladas en esta Política no resultarán aplicables cuando el inconveniente informado sea consecuencia de hechos imputables al consumidor o de circunstancias que no correspondan a defectos, incumplimientos o situaciones cubiertas por la garantía legal, conforme a la legislación vigente.

Entre otras situaciones, podrán considerarse relevantes para la evaluación del caso:

- Uso distinto de aquel para el cual fue diseñado el producto.
- Instalación, manipulación o mantenimiento contrario a las instrucciones del fabricante.
- Daños ocasionados por golpes, caídas, modificaciones o intervenciones realizadas por terceros no autorizados, cuando dichas circunstancias sean determinantes para el origen del problema.
- Desgaste natural derivado del uso normal del producto, cuando corresponda según su naturaleza.

La determinación sobre la procedencia de la garantía se realizará considerando las circunstancias particulares de cada caso y la normativa aplicable.

8. Productos dañados durante el transporte

Si el cliente advierte que un producto ha sufrido daños que pudieran haberse producido durante el transporte, deberá informar dicha situación a BIGFISH a la brevedad, acompañando, cuando sea posible, antecedentes que permitan evaluar el caso, tales como fotografías del embalaje y del producto.

BIGFISH analizará los antecedentes disponibles y, cuando corresponda, realizará las gestiones necesarias con la empresa de transporte para determinar el origen de la incidencia y adoptar las medidas que resulten procedentes conforme a la legislación vigente y a los procedimientos aplicables de la empresa transportista.

La tramitación de estas situaciones podrá requerir la colaboración del cliente y de la empresa transportista, atendidas las características particulares de cada caso.

9. Contacto

Las consultas relacionadas con cambios, devoluciones, garantía legal o cualquier otra incidencia respecto de un producto podrán realizarse mediante los canales oficiales de atención de BIGFISH publicados en el Sitio Web, incluyendo el formulario de contacto disponible en la plataforma y el correo electrónico consultasbigfish@gmail.com.

BIGFISH procurará responder las solicitudes dentro de un plazo razonable y mantener informado al cliente cuando corresponda respecto del estado de su requerimiento.

10. Marco Normativo

La presente Política de Cambios, Devoluciones y Garantía Legal ha sido elaborada considerando la legislación vigente de la República de Chile aplicable a la protección de los derechos de los consumidores, la compraventa de bienes y el comercio electrónico.

Entre otras normas, se han considerado:

- Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Código Civil de la República de Chile, en lo que resulte aplicable.
- Código de Comercio de la República de Chile, en lo que resulte aplicable.
- Demás normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la comercialización de bienes y el comercio electrónico.

