

Política de Despachos

Versión: 2.0

Fecha de entrada en vigencia: 14-07-2026

Última actualización: 14-07-2026

1. Objetivo

La presente Política de Despachos tiene por objeto informar de manera clara y transparente las condiciones aplicables a la preparación, gestión, despacho y entrega de los productos comercializados por BIGFISH a través del Sitio Web www.bigfish.cl.

Esta Política forma parte de los documentos oficiales de BIGFISH y complementa los Términos y Condiciones publicados en el Sitio Web.

2. Alcance

La presente Política se aplica a todas las compras realizadas a través del Sitio Web www.bigfish.cl cuyo destino se encuentre dentro del territorio de la República de Chile.

BIGFISH realiza despachos a todas las regiones del país mediante empresas de transporte externas seleccionadas para dicho fin.

Actualmente, BIGFISH no ofrece la modalidad de retiro presencial de productos.

3. Cobertura de despachos

BIGFISH realiza envíos a las direcciones válidas informadas por el cliente dentro del territorio nacional, siempre que el servicio de transporte se encuentre disponible para la localidad de destino.

Los despachos dentro de la Región Metropolitana y hacia otras regiones del país serán gestionados mediante las empresas de transporte que BIGFISH determine para cada zona geográfica.

En caso de existir restricciones de cobertura por parte de la empresa transportista, BIGFISH informará al cliente tan pronto como tenga conocimiento de dicha situación, con el objeto de coordinar una alternativa cuando ello sea posible.

4. Empresas de transporte

Con el propósito de efectuar la entrega de los pedidos, BIGFISH trabaja con empresas de transporte especializadas.

Actualmente, los despachos se realizan mediante:

- Paket, para envíos dentro de la Región Metropolitana.
- Blue Express, para envíos al resto del territorio nacional.

BIGFISH podrá incorporar, reemplazar o modificar las empresas de transporte utilizadas cuando ello resulte necesario para mejorar el servicio o por razones operativas, sin afectar los derechos que la legislación reconoce al cliente.

5. Preparación de los pedidos

Todos los pedidos se preparan una vez confirmado el pago correspondiente.

Como regla general, los pedidos cuyo pago sea confirmado antes de las 09:00 horas ingresarán al proceso de preparación durante ese mismo día hábil.

Los pedidos cuyo pago sea confirmado después de las 09:00 horas, así como aquellos recibidos en días en que no exista servicio operativo de retiro por parte de la empresa de transporte, comenzarán su proceso de preparación el siguiente día hábil.

BIGFISH prepara los pedidos dentro de un plazo estimado de uno (1) a dos (2) días hábiles, contado desde el inicio del proceso de preparación.

El plazo de preparación corresponde exclusivamente a las actividades realizadas por BIGFISH para revisar, embalar, etiquetar y dejar el pedido en condiciones de ser entregado a la empresa de transporte.

El tiempo de preparación no incluye el plazo de transporte ni el tiempo requerido por la empresa transportista para efectuar la entrega al domicilio informado por el cliente.

6. Costos de envío

El costo del despacho será informado al cliente durante el proceso de compra, antes de la confirmación del pedido, y dependerá de factores como la localidad y dirección de destino, el peso, las dimensiones del paquete y las condiciones definidas por la empresa de transporte correspondiente.

BIGFISH procurará mantener los costos de despacho actualizados conforme a las tarifas vigentes de los transportistas utilizados.

Salvo que se indique expresamente una promoción de despacho gratuito u otra condición especial, el costo del despacho será de cargo del cliente.

7. Entrega del pedido al transportista

Una vez finalizado el proceso de preparación, BIGFISH entregará el pedido a la empresa de transporte correspondiente para su distribución.

Desde ese momento, el traslado físico y las gestiones propias del transporte serán realizados por la empresa transportista contratada, de acuerdo con sus propios procedimientos operativos.

Los plazos de tránsito informados por la empresa de transporte tendrán carácter estimativo y podrán verse afectados por circunstancias ajenas al control de BIGFISH, tales como condiciones climáticas, contingencias operacionales, alta demanda u otras situaciones similares.

BIGFISH informará al cliente cuando el pedido haya sido entregado al transportista, siempre que dicha información se encuentre disponible.

8. Seguimiento del pedido

Cuando la empresa de transporte proporcione un número o enlace de seguimiento, BIGFISH lo pondrá a disposición del cliente a través del medio de contacto informado durante la compra o mediante la cuenta de usuario, cuando corresponda.

El seguimiento del envío permitirá al cliente consultar el estado de su pedido utilizando la información proporcionada por la empresa transportista.

En caso de detectar una incidencia durante el proceso de transporte, el cliente podrá contactar a BIGFISH mediante los canales de atención habilitados para recibir orientación y apoyo en la gestión correspondiente.

9. Dirección de entrega

Es responsabilidad del cliente proporcionar una dirección de despacho completa, exacta y actualizada, así como cualquier antecedente adicional que facilite la correcta entrega del pedido.

BIGFISH no asumirá los costos, retrasos, devoluciones o inconvenientes derivados de errores, omisiones o información incorrecta proporcionada por el cliente, cuando dichas circunstancias afecten la correcta entrega del pedido.

Si un pedido es devuelto a BIGFISH debido a una dirección incorrecta, incompleta o a cualquier otra circunstancia imputable al cliente, BIGFISH podrá coordinar un nuevo despacho previa confirmación del cliente, siendo los costos adicionales que ello genere de cargo del cliente, salvo que la legislación vigente disponga lo contrario.

10. Recepción del pedido

Al momento de recibir el pedido, se recomienda al cliente revisar el estado exterior del paquete antes de aceptarlo.

Si el embalaje presenta daños visibles, signos de manipulación o cualquier otra anomalía que pueda afectar la integridad del contenido, se recomienda dejar constancia de dicha situación ante la empresa de transporte cuando ello sea posible y comunicarla a BIGFISH a la brevedad.

La revisión del estado del embalaje al momento de la entrega facilita la gestión de eventuales incidencias con la empresa transportista y contribuye a una resolución más rápida de este tipo de situaciones.

11. Incidencias durante el transporte

Si un pedido presenta retrasos, daños visibles, pérdida u otra incidencia durante el proceso de transporte, el cliente podrá comunicarse con BIGFISH mediante los canales oficiales de atención para informar la situación.

BIGFISH realizará las gestiones que resulten razonables ante la empresa de transporte correspondiente con el propósito de colaborar en la investigación y resolución de la incidencia, sin perjuicio de los derechos que la legislación vigente reconoce al consumidor.

La resolución de cada caso dependerá de sus circunstancias particulares, de la información disponible y de los procedimientos aplicables de los operadores involucrados, cuando corresponda.

12. Contacto

Para consultas relacionadas con despachos, seguimiento de pedidos o incidencias durante el transporte, los clientes podrán comunicarse con BIGFISH mediante los canales oficiales de atención publicados en el Sitio Web, incluyendo el formulario de contacto disponible en la plataforma y el correo electrónico consultasbigfish@gmail.com.

Los requerimientos serán atendidos dentro de un plazo razonable, procurando entregar información clara y mantener informado al cliente cuando corresponda sobre el estado de su solicitud.

13. Marco Normativo

La presente Política de Despachos ha sido elaborada considerando la legislación vigente de la República de Chile aplicable al comercio electrónico, a la compraventa de bienes y a la protección de los derechos de los consumidores.

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 aplicables al funcionamiento del comercio electrónico, la prestación de servicios asociados al despacho y el transporte de mercancías.