

Política de Privacidad

Versión: 2.0

Fecha de entrada en vigencia: 14-07-2026

Última actualización: 14-07-2026

1. Objetivo

La presente Política de Privacidad tiene por objeto informar de manera clara y transparente cómo BIGFISH recopila, utiliza, almacena, protege y, cuando corresponda, comunica o entrega a terceros autorizados los datos personales de los usuarios, clientes y demás personas que interactúan con el sitio web www.bigfish.cl o utilizan los servicios ofrecidos a través de éste.

BIGFISH reconoce la importancia de la protección de los datos personales y se compromete a tratarlos de manera responsable, respetando los derechos de sus clientes, usuarios y demás titulares de datos personales, conforme a la legislación chilena vigente.

Esta Política forma parte de los documentos oficiales de BIGFISH y debe ser leída conjuntamente con los Términos y Condiciones, la Política de Despachos y las demás políticas publicadas en el Sitio Web.

2. Alcance

La presente Política se aplica a todas las personas que interactúan con BIGFISH mediante el sitio web www.bigfish.cl, incluyendo, entre otros:

- Visitantes del Sitio Web.
- Personas que crean una cuenta de usuario.
- Clientes que realizan compras.
- Personas que utilizan el formulario de contacto.
- Personas que se comunican con BIGFISH por correo electrónico respecto de compras, consultas, garantías, solicitudes o cualquier otro requerimiento relacionado con los productos ofrecidos por BIGFISH.

Esta Política no regirá respecto de los sitios web, plataformas o servicios de terceros que puedan estar enlazados desde el Sitio Web, los cuales se regirán por sus propias políticas de privacidad.

3. Responsable del tratamiento de los datos

El responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través del Sitio Web es:

Razón social: INVERSIONESRAVE

RUT: 77.107.873-7

Nombre comercial: BIGFISH

Domicilio: Cervantes 3151, Ñuñoa, Región Metropolitana, Chile.

Correo electrónico de contacto: consultasbigfish@gmail.com

BIGFISH será responsable del tratamiento de los datos personales conforme a las finalidades informadas en la presente Política de Privacidad y aquellas que resulten necesarias de acuerdo con la legislación aplicable, adoptando medidas razonables destinadas a proteger dicha información.

4. Principios del tratamiento de datos personales

BIGFISH procura tratar los datos personales de sus usuarios, clientes y demás titulares de datos conforme a los siguientes principios:

Licitud: Los datos personales serán tratados de conformidad con la legislación vigente y para las finalidades informadas en esta Política.

Transparencia: Los usuarios podrán conocer qué información se recopila, con qué finalidad se utiliza y cuáles son sus derechos respecto de sus datos personales.

Finalidad: Los datos personales serán tratados para los fines para los cuales fueron recopilados y para aquellos compatibles o permitidos por la legislación aplicable.

Minimización: BIGFISH procurará recopilar únicamente los datos personales que resulten necesarios para prestar sus servicios y gestionar la relación con sus clientes y usuarios.

Seguridad: Se adoptarán medidas razonables destinadas a proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o usos indebidos.

Confidencialidad: La información personal será tratada de manera confidencial y únicamente por personas o proveedores que requieran acceder a ella para cumplir las finalidades descritas en esta Política.

5. Datos personales que recopilamos

Dependiendo de la forma en que el usuario interactúe con el Sitio Web, BIGFISH podrá recopilar los siguientes datos personales:

5.1 Datos proporcionados por el usuario

Cuando el usuario crea una cuenta, realiza una compra o utiliza alguno de los canales de contacto disponibles, podrá proporcionar información como:

- Nombre y apellidos.
- Dirección de correo electrónico.
- Dirección de despacho, incluyendo comuna, ciudad y región.
- Información necesaria para la emisión de documentos tributarios, cuando corresponda.
- Consultas, solicitudes o mensajes enviados mediante el formulario de contacto o por correo electrónico.

BIGFISH solicitará únicamente aquellos datos que resulten necesarios para prestar sus servicios y gestionar adecuadamente la relación con sus clientes y usuarios.

5.2 Datos recopilados automáticamente

Cuando un usuario visita el Sitio Web, determinados datos técnicos podrán recopilarse de forma automática mediante cookies u otras tecnologías similares, dependiendo de las herramientas utilizadas por BIGFISH.

Estos datos podrán incluir, entre otros:

- Dirección IP.
- Tipo y versión del navegador.
- Sistema operativo.
- Tipo de dispositivo utilizado.
- Páginas visitadas dentro del Sitio Web.
- Fecha y hora de acceso.
- Tiempo de permanencia.
- Acciones realizadas durante la navegación.

Esta información podrá utilizarse para mejorar el funcionamiento del Sitio Web, analizar su rendimiento, detectar errores y comprender de forma agregada cómo interactúan los usuarios con la plataforma.

5.3 Información relacionada con las compras

Cuando un cliente realiza una compra, BIGFISH podrá registrar la información necesaria para procesar el pedido y cumplir con las obligaciones derivadas de la compraventa.

Entre otros antecedentes, podrán registrarse:

- Productos adquiridos.
- Fecha y hora de la compra.
- Número de pedido.
- Estado del pedido.
- Medio de pago utilizado.
- Información relacionada con el despacho.

BIGFISH no almacena los datos completos de tarjetas de crédito, débito u otros instrumentos de pago utilizados durante la compra. El procesamiento de los pagos es realizado actualmente mediante **Getnet** y las entidades financieras correspondientes, conforme a sus propios sistemas y medidas de seguridad.

6. Cómo obtenemos los datos

BIGFISH obtiene datos personales a través de distintas fuentes, incluyendo información proporcionada directamente por el usuario y datos recopilados automáticamente durante el uso del Sitio Web.

Los datos pueden obtenerse cuando el usuario:

- Crea una cuenta en el Sitio Web.
- Realiza una compra.
- Completa el formulario de contacto.
- Se comunica mediante correo electrónico.
- Utiliza funcionalidades disponibles en el Sitio Web, como la gestión de pedidos u otros servicios habilitados en la plataforma.

Asimismo, determinados datos técnicos podrán obtenerse automáticamente mediante cookies, herramientas de análisis u otras tecnologías similares, cuando éstas se encuentren implementadas, con el objetivo de comprender el funcionamiento del Sitio Web, detectar mejoras y optimizar la experiencia de navegación.

7. Finalidades del tratamiento de los datos personales

Los datos personales recopilados por BIGFISH serán utilizados para finalidades relacionadas con el funcionamiento del Sitio Web, la prestación de sus servicios y el cumplimiento de las obligaciones aplicables.

Entre ellas se incluyen:

- Gestionar la creación y administración de cuentas de usuario.
- Procesar compras realizadas a través del Sitio Web.
- Coordinar el despacho de los productos adquiridos.
- Mantener informado al cliente sobre el estado de su pedido.
- Emitir documentos tributarios cuando corresponda.

- Responder consultas, solicitudes o reclamos.
- Prestar soporte relacionado con productos, pedidos o garantías.
- Cumplir obligaciones legales y regulatorias.
- Mejorar el funcionamiento, seguridad y rendimiento del Sitio Web.
- Analizar de forma estadística el uso de la plataforma para optimizar la experiencia de los usuarios.
- Medir el rendimiento de campañas publicitarias realizadas mediante plataformas como Meta y Google Ads, cuando corresponda y conforme a las preferencias o autorizaciones aplicables.

BIGFISH procurará no utilizar los datos personales para finalidades incompatibles con aquellas informadas en esta Política, salvo cuando exista una obligación legal, resulte permitido por la legislación aplicable o corresponda contar con el consentimiento del titular cuando éste sea necesario.

8. Datos obligatorios y datos opcionales

Algunos datos personales son indispensables para que BIGFISH pueda prestar sus servicios, procesar compras o efectuar despachos.

Cuando la información solicitada sea necesaria para estas finalidades, el usuario deberá proporcionar de manera veraz y completa para poder acceder a la funcionalidad o servicio correspondiente.

La entrega de otros antecedentes que no resulten indispensables tendrá carácter voluntario y su omisión no impedirá, por sí sola, el uso general del Sitio Web, salvo que dichos datos sean necesarios para utilizar una funcionalidad específica.

9. Compartición de datos personales

BIGFISH trata la información personal de sus clientes de manera confidencial y no vende, arrienda ni comercializa datos personales a terceros.

No obstante, para el correcto funcionamiento del Sitio Web y la prestación de sus servicios, determinados datos podrán ser comunicados a terceros cuando ello resulte necesario para cumplir las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad o cuando exista una obligación legal.

Entre dichos terceros podrán encontrarse:

9.1 Plataforma de comercio electrónico

BIGFISH trata la información personal de sus usuarios, clientes y demás titulares de datos personales de manera confidencial y no vende, arrienda ni comercializa datos personales a terceros.

No obstante, para el correcto funcionamiento del Sitio Web y la prestación de sus servicios, determinados datos podrán ser comunicados a terceros cuando ello resulte necesario para cumplir las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad o cuando exista una obligación legal aplicable.

Entre dichos terceros podrán encontrarse:

9.1 Plataforma de comercio electrónico

El Sitio Web se encuentra desarrollado y alojado mediante la plataforma Jumpseller, la cual proporciona la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de la tienda en línea y el soporte para la gestión de las operaciones realizadas por los usuarios.

9.2 Pasarela de pago

Los pagos efectuados en el Sitio Web son procesados por Getnet.

BIGFISH no almacena los datos completos de tarjetas de crédito, débito u otros medios de pago utilizados por los clientes. La autorización y procesamiento de dichos pagos son realizados por la pasarela de pago y las entidades financieras correspondientes, de acuerdo con sus propias políticas de privacidad y seguridad.

9.3 Empresas de transporte

Con el fin de efectuar la entrega de los productos adquiridos, BIGFISH podrá comunicar a las empresas de transporte contratadas los datos estrictamente necesarios para realizar el despacho, tales como:

- Nombre del destinatario.
- Dirección de entrega.
- Comuna, ciudad y región.
- Información de contacto necesaria para coordinar la entrega.

Actualmente, BIGFISH utiliza los servicios de Paket para despachos dentro de la Región Metropolitana y Blue Express para despachos al resto del territorio nacional.

9.4 Proveedores tecnológicos

BIGFISH podrá utilizar herramientas tecnológicas destinadas al funcionamiento, análisis y mejora del Sitio Web, así como a la medición del rendimiento de campañas publicitarias.

Entre estas herramientas podrán encontrarse servicios de análisis, medición de rendimiento o publicidad digital utilizados por BIGFISH.

Cuando dichas herramientas impliquen el tratamiento de información relacionada con la navegación de los usuarios, éste se realizará conforme a la presente Política de Privacidad y a la Política de Cookies del Sitio Web.

9.5 Obligaciones legales

BIGFISH podrá comunicar datos personales cuando ello sea requerido por una autoridad competente o resulte necesario para dar cumplimiento a una obligación legal, una resolución judicial o un requerimiento efectuado conforme a la legislación vigente.

10. Conservación de los datos personales

BIGFISH conservará los datos personales durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades descritas en esta Política de Privacidad, atender obligaciones legales, resolver consultas, gestionar compras, ejercer la garantía legal o responder a requerimientos de autoridades competentes.

Una vez que los datos personales dejen de ser necesarios para dichas finalidades, podrán ser eliminados o anonimizados cuando corresponda, de acuerdo con la legislación aplicable y las políticas internas de conservación de BIGFISH.

11. Seguridad de la información

BIGFISH adopta medidas técnicas y organizativas razonables destinadas a proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, destrucción, alteración, divulgación, uso no autorizado o cualquier otra forma de tratamiento indebido.

No obstante, debido a la naturaleza de Internet y de las tecnologías de la información, ninguna medida de seguridad puede garantizar una protección absoluta frente a todos los riesgos existentes.

En caso de detectarse incidentes que puedan afectar la seguridad de los datos personales, BIGFISH adoptará las medidas que resulten razonables para mitigar sus efectos y cumplir con las obligaciones que establezca la legislación vigente.

12. Derechos de los titulares de los datos personales

BIGFISH reconoce y respeta los derechos que la legislación chilena vigente otorga a los titulares de los datos personales.

En la medida en que la normativa aplicable lo permita, los usuarios podrán solicitar información respecto del tratamiento de sus datos personales y ejercer los derechos que les correspondan conforme a la legislación vigente.

BIGFISH procurará atender estas solicitudes dentro de un plazo razonable y de acuerdo con los procedimientos establecidos por la normativa aplicable.

13. Ejercicio de derechos

Los usuarios que deseen realizar consultas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales o ejercer los derechos que les reconoce la legislación vigente podrán comunicarse con BIGFISH a través del siguiente medio de contacto:

Correo electrónico: consultasbigfish@gmail.com

Con el objeto de proteger la información personal de los usuarios, BIGFISH podrá solicitar antecedentes razonables que permitan verificar la identidad del solicitante antes de atender una solicitud relacionada con datos personales.

BIGFISH gestionará estas solicitudes conforme a los procedimientos y plazos establecidos por la legislación aplicable.

14. Menores de edad

El Sitio Web y los servicios ofrecidos por BIGFISH están dirigidos al público general y no se encuentran especialmente orientados a menores de edad.

BIGFISH no recopila intencionalmente datos personales de menores de edad cuando ello requiera la intervención o autorización de sus padres, representantes legales o de quien corresponda conforme a la legislación aplicable.

Si un padre, madre o representante legal considera que un menor ha proporcionado datos personales de manera indebida, podrá comunicarse con BIGFISH para solicitar la revisión del caso y la adopción de las medidas que correspondan.

15. Modificaciones de la Política de Privacidad

BIGFISH podrá actualizar la presente Política de Privacidad cuando resulte necesario o conveniente para reflejar cambios en la legislación vigente, en el funcionamiento del Sitio Web, en los servicios ofrecidos o en sus procesos internos.

La versión vigente será publicada en el Sitio Web e indicará su fecha de entrada en vigencia y, cuando corresponda, la fecha de su última actualización.

Las modificaciones no tendrán efecto retroactivo respecto de tratamientos de datos personales realizados con anterioridad, salvo cuando ello resulte exigido o permitido por la legislación vigente.

16. Contacto

Para consultas, solicitudes o requerimientos relacionados con esta Política de Privacidad, el ejercicio de derechos sobre datos personales o el tratamiento de información personal, los usuarios podrán comunicarse con BIGFISH a través del siguiente canal:

Razón social: INVERSIONESRAVE

Nombre comercial: BIGFISH

Correo electrónico: consultasbigfish@gmail.com

Domicilio: Cervantes 3151, Ñuñoa, Región Metropolitana, Chile.

17. Marco Normativo

La presente Política de Privacidad ha sido elaborada considerando la legislación vigente de la República de Chile aplicable al tratamiento de datos personales, al comercio electrónico y a la protección de los derechos de los consumidores.

Entre otras normas, se han considerado:

- Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones.
- 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.
- Demás normas legales y reglamentarias vigentes relacionadas con la protección de datos personales, el comercio electrónico y la protección de los consumidores.

