

	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 1 de 9
---	---	--

1. PROPÓSITO

FERVICOM S.A.S., identificada con NIT 900.440.810-1, adopta la presente **Política de Garantía Legal, Derecho de Retracto y Devoluciones Comerciales** con el propósito de establecer los lineamientos que regulan la atención de las solicitudes presentadas por sus clientes respecto de los productos comercializados por la compañía, garantizando el respeto de los derechos de los consumidores, la transparencia en las relaciones comerciales y el cumplimiento de la legislación colombiana vigente.

Mediante esta política, FERVICOM S.A.S. busca ofrecer un servicio posventa oportuno, objetivo y confiable, fundamentado en criterios técnicos, comerciales y legales que permitan brindar soluciones claras, ágiles y equitativas frente a las solicitudes relacionadas con la garantía legal, el derecho de retracto, las devoluciones comerciales de productos.

La presente política hace parte del Sistema Integrado de Gestión de FERVICOM S.A.S. y constituye el documento oficial que orienta las condiciones generales de atención al cliente en materia de posventa.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todas las solicitudes de garantía legal, derecho de retracto, devoluciones comerciales relacionadas con los productos comercializados por FERVICOM S.A.S., independientemente del canal de venta utilizado, siempre que dichas solicitudes se encuentren amparadas por la legislación colombiana o por las políticas comerciales voluntariamente adoptadas por la empresa.

Las disposiciones aquí establecidas son aplicables a los consumidores finales, clientes empresariales, distribuidores autorizados y demás adquirentes de productos, según la naturaleza jurídica de cada relación comercial y el alcance de los derechos que les reconozca la legislación vigente.

Esta política regula exclusivamente las condiciones generales de atención al cliente y no sustituye las obligaciones establecidas en el Estatuto del Consumidor, ni modifica los derechos mínimos e irrenunciables reconocidos por la legislación colombiana.

Los procedimientos internos, niveles de autorización, formatos, registros, tiempos operativos y demás controles administrativos utilizados por FERVICOM S.A.S. para gestionar las solicitudes hacen parte de la documentación interna del Sistema Integrado de Gestión y no forman parte de la presente política pública.

	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 2 de 9
---	---	--

3. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta en las disposiciones legales vigentes en la República de Colombia y será interpretada de conformidad con ellas. En caso de existir contradicción entre esta política y una norma de carácter imperativo, prevalecerá siempre la disposición legal aplicable. Entre las principales normas que soportan este documento se encuentran:

- **Constitución Política de Colombia**, en especial las disposiciones relacionadas con la protección de los consumidores y el derecho a recibir bienes y servicios de calidad.
- **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor**, y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- **Ley 2439 de 2024**, por medio de la cual se modifican disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y se establecen medidas de protección al consumidor, particularmente en materia de comercio electrónico y devolución de dinero derivada del ejercicio del derecho de retracto.
- **Sentencia C-192 de 2026 de la Corte Constitucional**, en cuanto precisó la aplicación uniforme del término máximo de **quince (15) días calendario** para la devolución del dinero derivada del ejercicio del derecho de retracto en las modalidades de contratación previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- **Decreto 1074 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo**, y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- **Ley 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto 1377 de 2013** y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan las normas aplicables al tratamiento de datos personales.
- **Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**, en lo que resulte aplicable a la actividad de FERVICOM S.A.S. y a la protección de los derechos de los consumidores.
- **Demás disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y jurisprudenciales vigentes** en materia comercial, civil, de protección al consumidor y protección de datos personales que resulten aplicables y que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan las anteriores.

La atención de las solicitudes presentadas por los clientes se realizará bajo los principios de buena fe, transparencia, imparcialidad, oportunidad, trazabilidad, confidencialidad de la información y respeto por los derechos del consumidor, procurando en todo momento una solución objetiva y conforme con la legislación vigente.

 FERVICOM ILUMINACIÓN LED	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 3 de 9
--	---	--

4. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

FERVICOM S.A.S. orienta la atención de las solicitudes de garantía, derecho de retracto y devoluciones comerciales bajo los siguientes principios:

Buena fe: Todas las actuaciones se desarrollarán con honestidad, respeto y confianza mutua entre las partes.

Cumplimiento normativo: Las decisiones adoptadas por FERVICOM S.A.S. se fundamentarán en la legislación colombiana vigente y en criterios técnicos verificables.

Experiencia del cliente: Nuestro compromiso es brindar una atención cordial, clara, oportuna y orientada a la búsqueda de soluciones que fortalezcan la confianza de nuestros clientes.

Imparcialidad: Cada solicitud será analizada de manera objetiva, sin preferencias ni discriminaciones, con base en la información disponible y el diagnóstico técnico cuando corresponda.

Oportunidad: Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos establecidos por la legislación vigente y por las políticas comerciales de FERVICOM S.A.S.

Transparencia: El cliente recibirá información clara sobre el estado de su solicitud, los requisitos aplicables y las decisiones adoptadas por la compañía.

Trazabilidad: Todas las solicitudes serán registradas y documentadas para garantizar el seguimiento del caso y la conservación de la evidencia correspondiente.

5. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se adoptan las siguientes definiciones:

Cliente: Persona natural o jurídica que adquiere productos comercializados por FERVICOM S.A.S. a través de cualquiera de sus canales de venta.

Consumidor o usuario: Persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza un producto para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial cuando esta no esté intrínsecamente ligada a su actividad económica, conforme a la Ley 1480 de 2011.

Devolución comercial: Recepción voluntaria de un producto por parte de FERVICOM S.A.S., por razones diferentes a la garantía legal o al derecho de retracto, sujeta al cumplimiento de las condiciones establecidas en esta política.

Derecho de retracto: Facultad reconocida por la Ley 1480 de 2011 para que, en los casos legalmente previstos, el consumidor pueda desistir de la compra dentro del término establecido por la ley.

Diagnóstico técnico: Evaluación realizada por el personal técnico autorizado de FERVICOM S.A.S. para determinar el estado del producto y establecer la procedencia o improcedencia de una solicitud de garantía.

Garantía legal: Obligación prevista en la Ley 1480 de 2011 mediante la cual el productor o proveedor responde por la calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento de los productos comercializados durante el término de garantía aplicable.

Producto personalizado: Producto fabricado, cortado, configurado o acondicionado conforme a especificaciones particulares suministradas por el cliente.

FERVICOM S.A.S.

Sistema Integrado de Gestión

Documento controlado

La versión vigente es la publicada en el Listado Maestro de Documentos.

	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 4 de 9
---	---	--

Solicitud: Requerimiento presentado por el cliente relacionado con garantía legal, derecho de retracto o devolución comercial.

6. GARANTÍA LEGAL

La garantía legal es el derecho que tiene el consumidor a recibir productos que cumplan las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y funcionamiento ofrecidas al momento de la venta, conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

Cuando un producto presente un defecto o incumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento durante el término de garantía aplicable, el cliente podrá presentar la correspondiente solicitud ante FERVICOM S.A.S. utilizando cualquiera de los canales oficiales de atención, sin perjuicio de las causales legales de exoneración de responsabilidad.

Toda solicitud será registrada y evaluada mediante un diagnóstico técnico realizado por personal autorizado, con el fin de determinar si la falla corresponde a una situación cubierta por la garantía legal o si existe alguna causal de exoneración prevista en la legislación vigente.

La presentación de una solicitud de garantía legal no implica, por sí sola, el reconocimiento de la procedencia de la garantía. FERVICOM S.A.S. realizará la correspondiente evaluación técnica conforme a los criterios establecidos en la Ley 1480 de 2011 y a las condiciones particulares del producto, garantizando en todo caso una decisión objetiva, verificable y debidamente sustentada.

FERVICOM S.A.S. dará respuesta a la reclamación directa dentro del término máximo de **quince (15) días hábiles** establecido por la legislación vigente, contados a partir del día siguiente a la recepción de la reclamación. Para efectos de la evaluación técnica, cuando resulte necesario, FERVICOM S.A.S. podrá requerir la entrega física del producto, sin que ello implique desconocer los términos legales aplicables a la respuesta de la reclamación. El término de **quince (15) días hábiles** corresponde al plazo legal para resolver la reclamación directa y comunicar la decisión adoptada. La ejecución de la solución aprobada se realizará dentro de los términos establecidos en la legislación vigente y, en ausencia de un término especial aplicable, conforme a los plazos previstos en el Decreto 735 de 2013 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Como referencia, cuando no exista un plazo especial establecido por la autoridad competente, la reparación tendrá un término de **hasta treinta (30) días hábiles**, la reposición de **hasta diez (10) días hábiles** y la devolución del dinero dentro del término que resulte aplicable conforme a la legislación vigente.

Cuando la garantía resulte procedente, FERVICOM S.A.S. adoptará la alternativa que corresponda conforme al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. Si el bien admite reparación, esta será realizada sin costo para el cliente.

Cuando el bien no admita reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero, conforme a la legislación vigente. Cuando se presente repetición de la falla, el consumidor podrá optar, de acuerdo con la naturaleza del bien y las condiciones establecidas en la legislación, por una nueva reparación, la devolución total o

	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 5 de 9
---	---	--

parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie o de similares características y especificaciones técnicas.

En todos los casos en que la garantía legal resulte procedente, FERVICOM S.A.S. asumirá los costos necesarios para hacer efectiva la garantía, incluyendo el transporte, envío, retiro, instalación o desinstalación del producto cuando ello resulte necesario para su reparación o reposición, de conformidad con la legislación vigente.

El término de garantía aplicable será el informado para **cada producto en la ficha técnica**, factura de venta, orden de compra u otro documento comercial emitido por FERVICOM S.A.S.. Cuando no exista un término de garantía expresamente informado, se aplicarán los términos establecidos por la legislación colombiana. Tratándose de productos nuevos, cuando no se haya indicado un término de garantía, se entenderá aplicable el término legal de un (1) año, salvo disposición especial.

7. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto es la facultad que la Ley 1480 de 2011 reconoce al consumidor para desistir de una compra en los casos expresamente previstos por la legislación colombiana.

Este derecho aplica únicamente cuando se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la ley y no podrá ejercerse respecto de los bienes o servicios expresamente excluidos por el Estatuto del Consumidor.

Cuando el derecho de retracto resulte procedente, el consumidor deberá manifestar su decisión dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del producto o a la celebración del contrato, según corresponda. Deberán cumplirse las condiciones previstas por la legislación vigente, entre ellas:

- El producto deberá conservarse en las mismas condiciones en que fue entregado.
- El producto deberá devolverse con todos sus accesorios, manuales, empaques y demás elementos originales.
- El consumidor asumirá los costos de transporte y los demás gastos que ocasione la devolución del producto, salvo disposición legal en contrario.
- No procederá el derecho de retracto respecto de los productos excluidos por la legislación vigente, incluyendo aquellos elaborados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

Una vez ejercido válidamente el derecho de retracto y cumplidas por el consumidor las obligaciones correspondientes, FERVICOM S.A.S. efectuará la devolución del dinero pagado en un término máximo de quince (15) días calendario, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, modificado por la Ley 2439 de 2024 y conforme a lo precisado por la Sentencia C-192 de 2026 de la Corte Constitucional. La devolución se realizará mediante el medio de pago que corresponda conforme a la legislación vigente o, cuando resulte procedente, mediante el medio acordado con el consumidor, informándole de manera clara las opciones disponibles.

	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 6 de 9
---	---	--

8. DEVOLUCIONES COMERCIALES

Las devoluciones comerciales constituyen un **beneficio comercial voluntariamente** otorgado por FERVICOM S.A.S., con el propósito de fortalecer la experiencia de servicio, promover relaciones comerciales de largo plazo y ofrecer alternativas de solución a sus clientes en situaciones diferentes a las previstas para la garantía legal o el derecho de retracto.

Las devoluciones comerciales **no corresponden a un derecho** reconocido por la legislación colombiana, sino a una **política comercial** adoptada por FERVICOM S.A.S.; por lo tanto, su procedencia estará sujeta a la verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas en la presente política.

Para que una solicitud de devolución comercial pueda ser evaluada, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- El producto deberá conservar sus accesorios, manuales, empaques y demás componentes originales.
- El producto deberá encontrarse en buen estado físico y funcional.
- El producto deberá estar respaldado por la factura de venta o documento equivalente que permita verificar la compra.
- El producto no deberá presentar señales de instalación, energización, intervención, modificación o uso.

La solicitud deberá presentarse dentro de los siguientes plazos, contados a partir de la fecha de la compra:

- **Clientes finales:** máximo **cinco (5) días calendario**.
- **Distribuidores autorizados:** máximo **quince (15) días calendario**.

Una vez recibida la solicitud, FERVICOM S.A.S. realizará la **inspección física y documental del producto** con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones previstas en la presente política.

No serán objeto de devolución comercial:

- Productos cortados, fabricados o acondicionados conforme a especificaciones suministradas por el cliente.
- Productos personalizados o configurados especialmente para un proyecto.
- Luminarias, fuentes, drivers, bombillas LED, perfiles de aluminio, cintas LED y demás productos eléctricos que hayan sido instalados, energizados o integrados a una obra o proyecto, no serán objeto de devolución comercial. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que puedan corresponder al consumidor en materia de garantía legal o derecho de retracto, cuando estos resulten legalmente aplicables.
- Productos que presenten daños, deterioro o alteraciones atribuibles al uso, manipulación, instalación, almacenamiento o cualquier otra causa no imputable a FERVICOM S.A.S.

Cuando la devolución comercial resulte **procedente**, FERVICOM S.A.S. definirá la alternativa comercial que resulte aplicable a las condiciones particulares de la solicitud y a sus políticas comerciales vigentes.

- a) **Reposición del producto** por otro de igual o diferente referencia, realizando los ajustes económicos que correspondan cuando aplique.

	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 7 de 9
---	---	--

- b) **Emisión de nota crédito** por el valor aprobado, para ser utilizada conforme a las políticas comerciales vigentes de FERVICOM S.A.S.
- c) **Devolución del dinero**, cuando esta alternativa sea autorizada por FERVICOM S.A.S. conforme a sus políticas comerciales vigentes.

La aceptación de una devolución comercial constituye un **beneficio comercial voluntario** otorgado por FERVICOM S.A.S. y no implica el reconocimiento de una falla del producto, ni limita, modifica o sustituye los derechos mínimos e irrenunciables que la legislación colombiana reconoce a los consumidores en materia de garantía legal.

9. PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES

FERVICOM S.A.S. dispone de un proceso de atención orientado a brindar respuestas oportunas, objetivas y transparentes a las solicitudes relacionadas con garantía legal, derecho de retracto y devoluciones comerciales.

Toda solicitud será analizada conforme al régimen jurídico o comercial que le resulte aplicable. La presentación de una solicitud no implica, por sí sola, la procedencia de la garantía legal, del derecho de retracto o de una devolución comercial.

Para facilitar el análisis de cada caso, el cliente deberá suministrar información veraz, completa y suficiente, así como los documentos y soportes que permitan verificar la compra y las circunstancias que originan la solicitud.

Cuando la naturaleza del caso lo requiera, FERVICOM S.A.S. podrá solicitar la entrega física del producto con el fin de realizar la correspondiente inspección o diagnóstico técnico.

Las solicitudes relacionadas con garantía legal serán evaluadas con fundamento en criterios técnicos y en las disposiciones establecidas en la Ley 1480 de 2011. Las devoluciones comerciales serán analizadas conforme a las condiciones previstas en la presente política.

Todas las decisiones adoptadas por FERVICOM S.A.S. serán comunicadas al cliente de manera clara, respetuosa y oportuna, indicando las razones técnicas o comerciales que las sustentan cuando corresponda.

Con el propósito de garantizar la trazabilidad del proceso, cada solicitud será registrada mediante un número de radicado que permitirá al cliente realizar el seguimiento de su caso durante todas las etapas de atención.

Cuando el producto sea entregado físicamente para la efectividad de la garantía legal, FERVICOM S.A.S. expedirá la correspondiente constancia de recibo, indicando como mínimo la identificación del producto, la fecha de entrega y el motivo de la reclamación. Cuando se efectúe una reparación, se entregará al cliente una constancia de reparación que indique la descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas y las fechas de entrega y devolución del producto, conforme a la legislación vigente.

	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 8 de 9
---	---	--

10. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de brindar una atención oportuna, transparente y trazable, FERVICOM S.A.S. pone a disposición de sus clientes los siguientes canales oficiales para la radicación de solicitudes relacionadas con garantía legal, derecho de retracto y devoluciones comerciales:

Responsable de la recepción y coordinación inicial de las solicitudes: Dirección Administrativa

Correo electrónico: administracion@fervicom.com

Dirección: Cra. 70B No. 3A-18 Bogotá D.C., Colombia

Horario de atención:

Lunes a viernes, de **9:00 a.m. a 12:00 m.** y de **2:00 p.m. a 4:00 p.m.**, en días hábiles.

Las solicitudes deberán presentarse por cualquiera de los canales oficiales habilitados por FERVICOM S.A.S., **acompañadas de la información y los soportes necesarios para su adecuada evaluación.** Todas las solicitudes serán registradas mediante un número de radicado que permitirá realizar el seguimiento correspondiente durante el proceso de atención.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información suministrada por los clientes durante la presentación y atención de solicitudes será tratada por FERVICOM S.A.S. de conformidad con lo establecido en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013** y las demás normas que regulen la protección de datos personales en Colombia.

Los datos personales serán utilizados exclusivamente para la gestión, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas, así como para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y comerciales derivadas de la relación entre el cliente y FERVICOM S.A.S.

El tratamiento de la información se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales vigente de FERVICOM S.A.S., disponible para consulta a través de los canales oficiales de la compañía.

Los titulares de la información podrán ejercer en cualquier momento los derechos de conocimiento, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de la autorización y demás previstos por la legislación vigente.

12. INTERPRETACIÓN Y PREVALENCIA DE LA NORMATIVA

La presente política deberá interpretarse de conformidad con las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor, comercio y tratamiento de datos personales.

FERVICOM S.A.S.

Sistema Integrado de Gestión

Documento controlado

La versión vigente es la publicada en el Listado Maestro de Documentos.

 FERVICOM ILUMINACIÓN LED	PROCESO: Experiencia de Usuario y Postventa SUBPROCESO: EP-CD-04 Garantías, Retractos y Devoluciones comerciales TIPO: Política POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y DEVOLUCIONES COMERCIALES	CÓDIGO: EP-PO-01 VERSIÓN: 02 FECHA: 18/08/2026 PÁGINA: 9 de 9
--	---	--

En caso de existir contradicción entre las disposiciones contenidas en esta política y las normas imperativas de la República de Colombia, prevalecerán en todo momento las disposiciones legales vigentes, especialmente las contenidas en la **Ley 1480 de 2011**, sus decretos reglamentarios y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La aplicación de la presente política no podrá interpretarse como una limitación, renuncia o restricción de los derechos mínimos e irrenunciables reconocidos por la legislación colombiana a los consumidores.

13. VIGENCIA Y CONTROL DEL DOCUMENTO

La presente **Política de Garantías, Derecho de Retracto y Devoluciones** Comerciales entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Gerencia General de FERVICOM S.A.S. y permanecerá en vigor hasta tanto sea modificada, sustituida o derogada mediante la expedición de una nueva versión.

FERVICOM S.A.S. podrá actualizar la presente política cuando se presenten cambios en la legislación aplicable, en sus procesos internos o en sus políticas comerciales, procurando mantener permanentemente informados a sus clientes mediante la publicación de la versión vigente en los canales oficiales de la organización.

La versión publicada en el sitio web oficial de FERVICOM S.A.S. y registrada en el **Listado Maestro de Documentos** del Sistema Integrado de Gestión será la única versión válida y aplicable.