

السياسات القانونية

VersaPoint ERP

البريد الإلكتروني

info@commeit.com

الهاتف

(+20) 01508993033

العنوان

أ20 عمارات العبور، القاهرة، مصر

01	من نحن	02	الشروط والأحكام
03	سياسة الخصوصية	04	سياسة الاسترداد
05	سياسة الشحن والتسليم	06	الدفع والتسعير
07	الملكية الفكرية وترخيص الاستخدام	08	سياسة الاستخدام المقبول
09	تعليق الحساب وإنهاء الخدمة	10	القانون وتسوية النزاعات
11	بيانات العملاء والاحتفاظ والحذف	12	سياسة ملفات تعريف الارتباط
13	الاشتراك والتجديد والإلغاء	14	مستوى الخدمة والدعم
15	الخدمات والتكاملات الخارجية	16	الشكاوى والإخطارات القانونية

من نحن

1

VersaPoint ERP

منصة برمجية سحابية لتخطيط موارد المؤسسات وإدارة الأعمال، وتدار بواسطة Commeit Solutions. تساعد المنصة الشركات على إدارة العمليات اليومية والاشتراكات والباقات والمدفوعات والخصومات والضرائب وطلبات النسخة التجريبية والتجديد والترقية والاسترداد من خلال تجربة رقمية منظمة.

تهدف VersaPoint ERP إلى توفير تجربة واضحة وشفافة للعملاء فيما يتعلق بالأسعار وطرق الدفع ومدة النسخة التجريبية وسياسات الاسترداد وتفعيل الخدمة.

بيانات الشركة

- الشركة: Commeit Solutions
- البريد الإلكتروني: info@commeit.com
- الهاتف: (20+) 01550002990
- العنوان: 20 أعمارات العبور، القاهرة، مصر

نطاق الخدمة

- إدارة العمليات اليومية.
- الاشتراكات والباقات.
- المدفوعات والخصومات والضرائب.
- التجديد والترقية والاسترداد.

2

الشروط والأحكام

باستخدامك أو دخولك إلى VersaPoint ERP، فإنك توافق على الالتزام بهذه الشروط والأحكام.

1. الخدمات

توفر VersaPoint ERP برنامجًا سحابيًا لتخطيط موارد المؤسسات ERP وخدمات مرتبطة به لإدارة الأعمال.

2. حسابات المستخدمين

- الحفاظ على سرية بيانات الدخول.
- تقديم بيانات صحيحة وكاملة أثناء التسجيل.

3. خطط الاشتراك والتسعير

- خطط اشتراك شهرية وسنوية.
- داخل مصر بالجنيه المصري EGP.
- خارج مصر بالدولار الأمريكي USD.

4. الحسابات التجريبية

- قد يتم توفير حسابات تجريبية لفترة محدودة.
- يجوز تعديل أو إنهاء عروض النسخة التجريبية في أي وقت.

5. المدفوعات

- يجب سداد جميع المدفوعات من خلال وسائل الدفع المعتمدة والمتاحة على الموقع.
- قد يؤدي عدم سداد رسوم الاشتراك إلى تعليق أو إنهاء الخدمات.

6. الاسترداد

- تخضع طلبات مراجعة الاسترداد لسياسة الاسترداد المنشورة.
- يجوز تقديم طلب واحد خلال 14 يومًا من تاريخ الدفع.
- الإدارة تحدد القرار والمبلغ؛ العميل لا يحدد قيمة الاسترداد أو التعويض.

7. الاستخدام المقبول

- عدم مخالفة أي قوانين أو لوائح معمول بها.
- عدم محاولة الوصول غير المصرح به إلى النظام.
- عدم نشر برمجيات خبيثة أو محتوى ضار.
- عدم التدخل في تشغيل المنصة أو التأثير على أدائها.

8. الملكية الفكرية

تظل جميع البرامج والعلامات التجارية والمحتوى والمواد المتعلقة بـ VersaPoint ERP ملكية حصرية لشركة Commeit Solutions.

9. توافر الخدمة

نسعى لتوفير خدمة مستقرة ومستمرة، ولكننا لا نضمن توافر الخدمة دون انقطاع. قد تؤثر أعمال الصيانة والتحديثات الفنية أحيانًا على إمكانية الوصول إلى الخدمة.

10. حدود المسؤولية

لا تتحمل Commeit Solutions المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو عرضية أو تبعية ناتجة عن استخدام VersaPoint ERP.

11. التعديلات على الشروط

نحتفظ بالحق في تحديث هذه الشروط والأحكام في أي وقت، ويُعد استمرار استخدام الخدمة قبولًا لأي تعديلات يتم إجراؤها.

تحتزم Commeet Solutions خصوصيتك وتلتزم بحماية معلوماتك الشخصية.

المعلومات التي نقوم بجمعها

- الاسم.
- اسم الشركة.
- البريد الإلكتروني.
- رقم الهاتف.
- بيانات الفوترة.
- بيانات استخدام الحساب.

كيفية استخدام المعلومات

- تقديم خدماتنا وتشغيلها والمحافظة عليها.
- معالجة المدفوعات.
- تحسين أداء المنصة.
- التواصل مع العملاء.
- تقديم الدعم الفني.

أمان البيانات

نطبق إجراءات تقنية وتنظيمية مناسبة لحماية معلومات العملاء من الوصول غير المصرح به أو الإفصاح أو فقدان.

مشاركة البيانات

لا نقوم ببيع بيانات العملاء. قد تتم مشاركة المعلومات فقط مع مزودي خدمات موثوقين عند الحاجة لمعالجة المدفوعات أو الاستضافة أو تقديم خدمات الدعم.

ملفات تعريف الارتباط

قد يستخدم موقعنا ملفات تعريف الارتباط لتحسين تجربة المستخدم ووظائف الموقع.

حقوق المستخدمين

- الوصول إلى بياناتهم الشخصية.
- تصحيح المعلومات غير الدقيقة.
- حذف المعلومات الشخصية حيثما يسمح القانون بذلك.

قد يتم تحديث هذه السياسة بشكل دوري، ويُعد استمرار استخدام خدماتنا قبولاً بالسياسة المعدلة.

4

سياسة الاسترداد

مهلة تقديم الطلب

- طلب مراجعة واحد خلال 14 يومًا من تاريخ الدفع.
- بعد المهلة لا يقبل طلب اختياري جديد، مع بقاء الحقوق القانونية غير القابلة للإسقاط.
- الطلب المقدم في الموعد يمكن معالجته بعد انتهاء المهلة.

طريقة التقديم

- يقدم الطلب من حساب العميل مع وصف المشكلة وسببها.
- يجوز إرفاق PDF أو صورة، دون كلمات مرور أو بيانات بطاقات.
- العميل لا يحدد قيمة الاسترداد أو التعويض.

قرارات الإدارة

- طلب معلومات إضافية، رفض، استرداد كامل، أو تعويض جزئي.
- لا ينفذ قرار مالي قبل استكمال المعلومات المطلوبة.

الاسترداد الكامل

- يعاد كامل الرصيد المتبقي، وتحسب الضريبة تلقائيًا من قيمة الخدمة.
- يصدر إشعار دائن، وتوقف الخدمة إذا لم توجد دورة أخرى سارية.

تعويض جزئي - الخدمة تستمر

- لحالة محدودة مثل توقف مؤثر أو تأخر أو نقص جزئي.
- الإدارة تحدد قيمة الخدمة والنظام يحسب الضريبة والإجمالي.
- لا تتغير الباقية أو المدة أو تاريخ الانتهاء.

طلب واحد والتنفيذ

- طلب واحد فقط لكل دفعة؛ الاعتراض أو الاستكمال داخل الطلب نفسه.
- تختلف مدة وصول المبلغ حسب Paymob أو البنك، وتظهر الحالة في الحساب.

5

سياسة الشحن والتسليم

تسليم الخدمة الرقمية

- VersaPoint ERP خدمة رقمية ولا توجد منتجات مادية للشحن.
- تبدأ مدة الاشتراك من التسليم والتفعيل الفعلي، وليس من تاريخ الدفع.
- ترسل بيانات الوصول إلكترونيًا، عادة خلال 24 ساعة وقد تمتد إلى 48 ساعة.
- يتطلب الاستخدام اتصالًا بالإنترنت ومتصفحًا مدعومًا.

إذا لم تستلم بيانات حسابك خلال 48 ساعة من الدفع أو من تأكيد طلب النسخة، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني info@commeit.com أو الهاتف (20+) 01550002990.

توافر الخدمة

يتطلب الوصول إلى الخدمة اتصالاً بالإنترنت ومتصفح ويب مدعومًا. لا تتحمل Commeit Solutions مسؤولية التأخيرات الناتجة عن مزودي خدمة الإنترنت أو أي أطراف خارجية.

التسليم رقمي بالكامل، ويتم توثيق بيانات الوصول والتفعيل عبر قنوات التواصل المسجلة.

6

الدفع والتسعير

داخل مصر

ويتم الدفع بالجنيه المصري EGP.

خارج مصر

ويتم الدفع بالدولار الأمريكي USD.

الخصومات والضرائب

عند تطبيق خصم على اشتراك أو تجديد أو ترقيّة، يجب أن يظهر للعميل اسم الخصم ونسبته وقيّمته. يتم عرض السعر قبل الخصم، وقيمة الضريبة، والخصم المطبق، والإجمالي النهائي قبل الدفع.

صفحة إتمام الدفع

- قبل إتمام الدفع، تعرض الصفحة روابط السياسات الأساسية: الشروط والأحكام، سياسة الخصوصية، سياسة الاسترداد، وسياسة الشحن والتسليم.
- يجب على العميل الموافقة على السياسات قبل إتمام الاشتراك أو التجديد أو الترقية أو الدفع.

بيانات التواصل الرسمية

البريد الإلكتروني

info@commeit.com



الهاتف

01550002990 (20+)



الشركة

Commeit Solutions



العنوان

20 أعمارات العبور، القاهرة، مصر



VersaPoint ERP - تجربة رقمية منظمة وواضحة وشفافة

7

الملكية الفكرية وترخيص الاستخدام

ملكية المنصة

تظل المنصة والبرمجيات والكود والتصميمات وقواعد البيانات والقوالب والتقارير والعلامات التجارية والمواد المرتبطة بها ملكا لشركة أو للجهات المرخصة لها. لا يؤدي الاشتراك أو دفع الرسوم إلى نقل أي حق ملكية فكرية إلى العميل.

ترخيص الاستخدام

يمنح العميل ترخيصا محدودا وغير حصري وغير قابل للنقل لاستخدام الخدمة طوال مدة الاشتراك ولأغراض أعماله الداخلية فقط. ينتهي الترخيص عند انتهاء الاشتراك أو إنهاء الحساب، مع استمرار البنود التي بطبيعتها تظل نافذة بعد الإنهاء.

الاستخدامات المحظورة

يحظر نسخ المنصة أو إعادة بيعها أو تأجيرها أو ترخيصها من الباطن أو إتاحتها للغير دون موافقة كتابية. يحظر إجراء الهندسة العكسية أو فك الشفرة أو محاولة استخراج الكود المصدري أو تجاوز وسائل الحماية التقنية. يحظر إزالة العلامات التجارية أو إشعارات حقوق الملكية من المنصة أو المواد الصادرة عنها.

بيانات ومحتوى العميل

يحتفظ العميل بحقوقه في البيانات والمحتوى الذي يدخله إلى المنصة، ويمنح الشركة الصلاحية اللازمة لمعالجته لتقديم الخدمة وتشغيلها وتأمينها. يتحمل العميل مسؤولية امتلاكه الحقوق والتصاريف اللازمة للبيانات والمحتوى الذي يرفعه أو يعالجه من خلال الخدمة.

الإبلاغ والإنفاذ

يمكن الإبلاغ عن أي استخدام أو نسخ غير مصرح به عبر بيانات التواصل الرسمية مع تقديم وصف واضح وأي أدلة متاحة. تحتفظ الشركة بحقها في اتخاذ الإجراءات الفنية والتعاقدية والقانونية المناسبة، بما في ذلك طلب وقف التعدي والمطالبة بالتعويض، بالقدر الذي يسمح به القانون.

8

سياسة الاستخدام المقبول

الاستخدامات المحظورة

استخدام المنصة في أي نشاط غير قانوني أو احتيالي أو ينتهك حقوق الغير. محاولة الوصول إلى حسابات أو بيانات أو أنظمة دون تصريح. رفع أو توزيع برمجيات خبيثة أو ملفات ضارة أو تعليمات تهدف لتعطيل الخدمة. إجراء اختبارات أمنية أو مسح للثغرات أو التحايل على القيود دون موافقة كتابية مسبقة. إنشاء أحمال آلية مفرطة أو استخراج البيانات بصورة تؤثر على أداء المنصة أو المستخدمين الآخرين.

مسؤولية الحساب

يتحمل صاحب الحساب مسؤولية الأنشطة التي تتم من خلال حسابه والمستخدمين التابعين له. يجب إبلاغ الشركة فورا عند الاشتباه في اختراق الحساب أو إساءة استخدام بيانات الدخول.

التحقيق وحفظ الأدلة

يجوز للشركة مراجعة السجلات الفنية بالقدر اللازم للتحقيق في إساءة الاستخدام وحماية المنصة والمستخدمين. يجوز حفظ السجلات والأدلة المتعلقة بالمخالفة لمدة مناسبة وفق المتطلبات القانونية والتعاقدية.

إجراءات التعامل مع المخالفات

قد تشمل الإجراءات التنبيه أو تقييد بعض الوظائف أو تعليق الحساب أو إنهاء الخدمة بحسب طبيعة المخالفة وخطورتها. يجوز إخطار الجهات المختصة عند الاشتباه في جريمة أو عند وجود التزام قانوني بذلك. تحتفظ الشركة بحق اتخاذ الإجراءات المدنية أو الجنائية المناسبة والمطالبة بالتعويض أو المصروفات القانونية بالقدر الذي يسمح به القانون.

9

تعليق الحساب وإنهاء الخدمة

أسباب التعليق أو الإنهاء

عدم سداد الرسوم المستحقة أو فشل الدفع بعد انتهاء أي فترة سماح معلنة.

مخالفة الشروط أو السياسات أو استخدام المنصة بصورة غير قانونية أو ضارة.

تعريض أمن المنصة أو بيانات المستخدمين أو استقرار الخدمة للخطر.

تقديم بيانات جوهرية غير صحيحة أو استخدام حسابات تجريبية بصورة تحايلية.

الإشعار والإجراء الفوري

تحاول الشركة إرسال إشعار وطلب تصحيح المخالفة عندما يكون ذلك مناسباً وممكناً.

يجوز اتخاذ إجراء فوري دون إشعار مسبق عند وجود خطر أمني أو نشاط غير قانوني أو ضرر محتمل للمنصة أو الغير.

آثار الإنهاء

يتوقف حق الوصول إلى المنصة والميزات المدفوعة عند سريان الإنهاء.

تظل الالتزامات المالية المستحقة والبنود المتعلقة بالملكية والسرية والمسؤولية وتسوية النزاعات نافذة بحسب طبيعتها.

تصدير البيانات وحذفها

يجوز إتاحة فترة محدودة لتصدير البيانات بعد انتهاء الاشتراك، ما لم يمنع ذلك سبب أمني أو قانوني.

بعد انتهاء مدة الاحتفاظ المعلنة، يجوز حذف البيانات أو جعلها غير قابلة للاسترجاع، مع مراعاة النسخ الاحتياطية والالتزامات القانونية.

10

القانون وتسوية النزاعات

القانون الواجب التطبيق

ما لم ينص عقد مكتوب على خلاف ذلك، تخضع الشروط والسياسات لقوانين جمهورية مصر العربية.

لا يحد هذا البند من الحقوق الإلزامية المقررة للمستهلك أو صاحب البيانات بموجب القانون.

التسوية الودية

يشجع الطرف المتضرر على إرسال تفاصيل النزاع والأدلة المتاحة عبر بيانات التواصل الرسمية قبل بدء الإجراءات القضائية.

تسعى الشركة إلى مراجعة الشكوى والرد عليها خلال مدة معقولة بحسب طبيعة النزاع وتعقيده.

الاختصاص القضائي

عند تعذر التسوية الودية، يكون الاختصاص للمحاكم المختصة وفقاً للقانون، ما لم يوجد اتفاق مكتوب نافذ يحدد آلية أخرى.

الإجراءات العاجلة والمخالفات

يجوز للشركة طلب إجراءات عاجلة أو أوامر قضائية لوقف اختراق أو تعد على الملكية الفكرية أو تهديد لأمن المنصة.

لا يمنع مسار التسوية الودية أي طرف من إبلاغ الجهات المختصة عن نشاط يشتبه في كونه جريمة.

11

بيانات العملاء والاحتفاظ والحذف

ملكية بيانات العميل

يحتفظ العميل بحقوقه في البيانات التي يدخلها أو ينشئها من خلال حسابه.

يتحمل العميل مسؤولية دقة البيانات وقانونية جمعها واستخدامها والحصول على الموافقات المطلوبة.

أغراض المعالجة

تعالج الشركة البيانات لتقديم الخدمة وتشغيلها وتأمينها، وتنفيذ المدفوعات والدعم والنسخ الاحتياطي والالتزامات القانونية.

لا تستخدم بيانات العميل لأغراض غير متوافقة مع تقديم الخدمة دون أساس قانوني أو موافقة عند الحاجة.

11

تابع بيانات العملاء والاحتفاظ والحذف

التصدير وقابلية النقل

قد تتيح المنصة تصدير البيانات أو التقارير بصيغ متاحة داخل النظام حسب الباقة والميزة.
ينصح العميل بتنزيل النسخ المطلوبة قبل انتهاء الاشتراك أو إغلاق الحساب.

الاحتفاظ والحذف

يتم الاحتفاظ بالبيانات أثناء سريان الحساب وللمدة اللازمة بعد انتهائه وفق العقد والإشعارات القانونية ومتطلبات التشغيل.
يجوز الاحتفاظ ببعض السجلات لفترة أطول عند الحاجة للامتثال القانوني أو المحاسبي أو الأمني أو لتسوية نزاع.
بعد انتهاء مدة الاحتفاظ، تحذف البيانات أو تجعل مجهولة الهوية أو غير قابلة للاسترجاع بصورة معقولة.

مزودو الخدمة والحوادث الأمنية

يجوز الاستعانة بمزودي استضافة ودفع واتصالات موثوقين لمعالجة الحد الأدنى اللازم من البيانات لتقديم الخدمة.
تتعامل الشركة مع الحوادث الأمنية وفق الإجراءات الفنية والتنظيمية المعتمدة، وتقدم الإشعارات المطلوبة عند انطباقها.

12

سياسة ملفات تعريف الارتباط

ملفات ضرورية

تستخدم لتسجيل الدخول والأمان وحفظ الجلسة وتشغيل الوظائف الأساسية، وقد لا تعمل الخدمة بصورة صحيحة بدونها.

ملفات التفضيلات والتحليلات

قد تستخدم لحفظ اللغة والتفضيلات وفهم استخدام الموقع وتحسين الأداء.
يتم استخدام الملفات غير الضرورية وفق إعدادات الموافقة والمتطلبات القانونية المطبقة.

الخدمات الخارجية

قد تستخدم خدمات الدفع أو الخرائط أو التحليلات ملفات تعريف ارتباط خاصة بها وفق سياساتها.

إدارة التفضيلات

يمكن للمستخدم إدارة ملفات تعريف الارتباط من إعدادات المتصفح أو من أداة الموافقة عند توفرها.
قد يؤدي تعطيل الملفات الضرورية إلى تعذر استخدام بعض وظائف الموقع أو الحساب.

13

الاشتراك والتجديد والإلغاء

بدء الاشتراك

يبدأ الاشتراك بعد نجاح الدفع والتحقق من الطلب وتفعيل الحساب.
تظهر مدة الاشتراك والعملة والضرائب والخصومات والإجمالي قبل إتمام الدفع.

لا يتم تجديد الاشتراك تلقائيًا، ولا تُخصم رسوم التجديد إلا عندما ينشئ العميل طلب تجديد ويكمل الدفع بنفسه.
إذا لم يكتمل الدفع، فلا يتم أي خصم تلقائي، وقد تتاح محاولة دفع جديدة أو فترة سماح قبل تقييد الخدمة.

13

تابع الاشتراك والتجديد والإلغاء

الترقية والتخفيض

تعالج فروق الأسعار والضرائب والرصيد المتبقي وفق القواعد المعروضة عند تنفيذ تغيير الباقة. قد تسري بعض تغييرات الباقة فوراً أو في دورة الفوترة التالية بحسب نوع التغيير.

لا يوجد تجديد تلقائي يحتاج إلى الإلغاء؛ ويمكن للعميل ببساطة عدم إنشاء طلب تجديد جديد. تخضع أي مبالغ مستردة لسياسة الاسترداد وحالة الاستخدام والدفع.

14

مستوى الخدمة والدعم

توافر الخدمة

تسعى الشركة إلى توفير الخدمة بصورة مستقرة، دون ضمان خلوها من جميع الانقطاعات أو الأخطاء. قد تختلف أي التزامات محددة لمستوى الخدمة وفق الباقة أو العقد المكتوب مع العميل.

الصيانة والتحديثات

قد يتم تنفيذ صيانة مخططة أو تحديثات أمنية ووظيفية تؤثر مؤقتاً على بعض الخدمات. تحاول الشركة تقديم إشعار مسبق للصيانة المخططة المهمة عندما يكون ذلك عملياً.

الدعم والأولوية

تصنف البلاغات حسب أثرها وخطورتها وتوافر حلول بديلة، وتعالج وفق قنوات الدعم وساعات العمل المعلنة. قد تتوفر مستويات دعم إضافية أو أزمنة استجابة مختلفة ضمن باقات أو عقود معينة.

النسخ الاحتياطي والاستعادة

تطبق الشركة إجراءات نسخ احتياطي واستعادة مناسبة لطبيعة الخدمة، دون أن يحل ذلك محل احتفاظ العميل بنسخه المطلوبة. تعتمد إمكانية استعادة نقطة زمنية أو سجل معين على دورة النسخ الاحتياطي وحالة البيانات والمتطلبات الفنية.

15

الخدمات والتكاملات الخارجية

مزودو الخدمات

قد تعتمد المنصة على مزودي استضافة ودفع وبريد ورسائل وخرائط وتحليلات. يخضع استخدام خدمات الطرف الثالث لشروطه وسياساته عند انطباقها.

مشاركة البيانات اللازمة

تتم مشاركة الحد الأدنى اللازم من البيانات لتنفيذ الوظيفة المطلوبة مثل الدفع أو إرسال الرسائل أو عرض الخريطة.

الانقطاع والتغييرات

لا تتحكم الشركة في جميع انقطاعات أو تغييرات خدمات الطرف الثالث، وقد تؤثر هذه التغييرات على بعض التكاملات. يجوز تعديل أو استبدال أو إيقاف تكامل خارجي عند تغيير واجهاته أو شروطه أو متطلباته الأمنية.

مسؤولية العميل

يتحمل العميل مسؤولية تهيئة حساباته لدى الأطراف الخارجية والمحافظة على مفاتيح الربط والبيانات السرية عند توفيرها له.

الشكاوى والإخطارات القانونية

تقديم الشكوى

يجب أن تتضمن الشكوى اسم صاحب الحساب ووسيلة التواصل ووصف المشكلة ورقم الطلب أو الدفع إن وجد وأي أدلة متاحة. لا ترسل كلمات المرور أو بيانات البطاقات الكاملة أو رموز التحقق ضمن الشكوى.

المراجعة والرد

تتم مراجعة الشكوى بحسب طبيعتها وألويتها، وقد يطلب من العميل تقديم معلومات إضافية. تسعى الشركة إلى تقديم رد واضح خلال مدة معقولة، دون أن يشكل ذلك ضمانا لمدة ثابتة ما لم ينص عقد على خلاف ذلك.

الاعتراض على قرار

يمكن طلب إعادة مراجعة قرار متعلق بتعليق الحساب أو رفض الاسترداد مع توضيح أسباب الاعتراض والمستندات المؤيدة.

الإخطارات الرسمية

ترسل الإخطارات القانونية عبر البريد أو العنوان الرسمي المنشور، ويجب أن تتضمن بيانات المرسل وموضوع الإخطار وطلبه بوضوح. يجوز تحديث بيانات التواصل المنشورة، ويجب استخدام أحدث بيانات ظاهرة على الموقع.

بيانات التواصل الرسمية

info@commeit.com

البريد الإلكتروني

(+20) 01508993033

الهاتف

أ20 عمارات العبور، القاهرة، مصر

العنوان