



1. Condizioni generali

BeSpace è una web community, ideata e sviluppata dall'utente Michele Mele, ideatore del servizio di assistenza MeleTech LAB. BeSpace è un servizio erogato sotto accordi stretti tra l'utente e la community, ne sottoforma di pagamento ma sottoforma di donazione, utile per sostenere i soli costi di spesa per la gestione. Non siamo imputabili come azienda ne come liberi professionisti ma eroghiamo il nostro servizio solo per scopi di divertimento tentando di aiutare la nostra piccola fascia di utenti. BeSpace utilizza la piattaforma NextCloud per la fornitura del servizio di archiviazione. I dati caricati sullo spazio web sono ubicati in Italia o in territorio europeo.

2. Conoscere BeSpace

Conoscere BeSpace è davvero molto semplice. Sono varie le metodologie per venire a conoscenza del servizio: tramite il portavoce ovvero se sei stato avvisato della presenza di questo servizio da un utente della community o da un utente del servizio MeleTech; dal nostro sito web ovvero hai consultato il nostro sito e sei rimasto colpito dai servizi offerti; dai social.

3. Profili del servizio BeSpace

BeSpace dota di n°3 profili (consulta la homepage del sito web per verificare lo spazio di archiviazione).

- Basic
- Professional
- Enterprise

Tutti i pacchetti del servizio BeSpace si differenziano dalla concorrenza solo per 1 motivo: l'assistenza. L'utente sarà seguito fin dal momento in cui ci contatta, fino al momento di una potenziale disattivazione. Dota anche di un servizio di consulenza gratuita con presenza di un nostro tecnico specializzato che potrà seguire il percorso di attivazione. Il tecnico potrà essere richiesto anche per

l'installazione del servizio sui pc o su smartphone. La consulenza del tecnico può essere erogata:

- In sede
- Da remoto mediante software di controllo remoto nel pieno rispetto della privacy

Tutti i profili dotano di medesimi servizi. Nessuno ha preferenze su altri.

4. Attivazione del servizio

È possibile procedere all'attivazione del nostro servizio solo dopo aver visionato la disponibilità. Per farlo quindi, il potenziale utente dovrà contattare il nostro servizio clienti ad uno dei recapiti qui elencati:

- Via WhatsApp contattando il servizio clienti della MeleTechLAB al numero +39 3500483336
- Via email all'indirizzo: info@bespace.cloud

In caso di disponibilità, verranno in primis fornite all'utente tutte le informazioni possibili per fornire ulteriore trasparenza sul servizio. Se l'utente vorrà procedere all'attivazione, verrà rilasciato un file in PDF che l'utente dovrà compilare, fotografare ed inviare come risposta al recapito utilizzato. Per procedere con l'attivazione, l'utente dovrà scegliere il profilo più idoneo per le sue esigenze (vedi il paragrafo 3). BeSpace può impiegare un massimo di 48h lavorative per l'erogazione del servizio. Non sono previsti costi di rimborso in caso di mancato rispetto delle tempistiche sopra erogate.

5. Configurazione del servizio

Per poter abilitare il profilo BeSpace, l'utente dovrà rilasciare i dati qui di seguito elencati:

- Nome
- Cognome
- Email attiva (sulla quale l'utente riceverà una password temporanea da rilasciare



all'addetto del servizio di assistenza per la firma digitale)

- Numero telefonico

Il servizio verrà attivato con decorrenza dalla data della donazione fino a 30gg successivi stabilendo quindi la data di scadenza del servizio.

Il servizio viene erogato in varie modalità: l'utente avrà a disposizione i GB di spazio di archiviazione in merito al pacchetto da lui acquistato. L'utente potrà quindi caricare tutti i file possibili sul suo BeSpace senza limiti di spazio di caricamento per singolo file, purchè rispetti la dimensione massima del suo spazio. I dati caricati sul profilo BeSpace saranno visibili solo all'utente mediante una USERNAME e PASSWORD rilasciate in fase di attivazione. L'utente sarà libero di modificare la password accedendo al suo profilo BeSpace.

6. Modalità di accesso allo spazio online

L'accesso allo spazio BeSpace è possibile mediante 4 modalità:

- Attraverso il sito web: basta cliccare sulla voce ACCEDI in alto a destra del menu.
- Attraverso il client: sarà possibile richiedere regolare configurazione da un nostro tecnico
- Attraverso l'applicazione per dispositivi mobili: sarà possibile richiedere regolare configurazione da un nostro tecnico
- Attraverso accesso WEBDAV

7. Modalità di pagamento

Per poter usufruire del servizio BeSpace sarà necessaria una banale donazione che potrà avvenire:

- PayPal attraverso Familiari o Amici
- Pagamento in contanti

8. Sicurezza

Il servizio BeCloud sfrutta il software NextCloud per la fruizione del piano. Utilizzare un servizio di cloud inzializza una grande policy di sicurezza. Utilizzando un sistema

cloud, grazie alla sincronizzazione e alle revisioni, è impossibile perdere sia file che parte di essi. Pensare ad esempio ad un editore che, nel scrivere un nuovo libro caricato sul suo cloud, per errore cancella una riga del libro e salva il file. Ovviamente le funzioni del cloud fanno sì che il dispositivo utilizzato dal professionista, carichi la nuova versione del file sulla piattaforma. Ma l'editore, grazie a BeSpace resta tranquillo! Infatti ha 2 metodologie di recupero del file: o usa un pc con il client utilizzato prima della modifica (scollegandolo dalla rete internet per non avviare in automatico il processo di sincronizzazione) oppure attraverso il sito web, recandosi nelle revisioni del file e recuperando lo stesso prima della modifica effettuata.

Semplice!

BeSpace infatti, garantisce gli stessi meccanismi di sicurezza studiati dalla concorrenza: dalle revisioni del file a molto altro ancora. Pensare quindi che un file stesso può essere salvato su un numero indeterminato di macchine è una cosa fantastica! Quindi attraverso questi banali esempi qui indicati sarà possibile determinare che sono svariate le policy di sicurezza che un servizio cloud può offrire. Grazie infatti alla consulenza della nostra equipe di tecnici specializzati sarai in grado di ottenere il massimo dal tuo profilo BeCloud

9. Assistenza

BeSpace offre a tutti i soci un servizio di assistenza tecnica professionale erogato sotto richiesta del cliente o sotto necessità del servizio (es. aggiornamenti critici). Il socio con profilo attivo BeSpace può richiedere l'intervento di un tecnico attraverso i vari canali di contatto. I tecnici sono reperibili h24 (principalmente dalle 9 alle 24). E' possibile richiedere l'assistenza di un tecnico soprattutto attraverso la chat implementata sul sito web www.bespace.cloud, il cliente avrà il benvenuto da Spacing l'assistente virtuale che avrà il compito di avvisare il consulente della richiesta. L'assistenza può essere erogata:



- In sede: per l'installazione dei client e per le configurazioni di backup in cloud (sia per consumer che per business)
- Da remoto: per identificare problematiche di sviluppo o per configurazioni del servizio ove il cliente non possa interfacciarsi con l'assistenza in sede.

L'assistenza è il punto focale di BeSpace, ci teniamo tantissimo ai nostri soci, facciamo in modo tale da renderli soddisfatti del servizio che utilizzano pertanto è possibile contattarci senza limiti e senza costi aggiuntivi. E' tutto incluso nell'abbonamento acquistato.

10. Rinnovo del servizio

Il socio ha diritto al suo spazio BeSpace solo in caso di donazione volontaria. Il servizio, infatti, ha una durata di 30 giorni. Il socio, in prossimità della scadenza, verrà avvisato sulla email di riferimento della scadenza prossima. Sulla mail verrà indicato anche il link per effettuare la donazione. Il socio potrà quindi decidere di rinnovare o il servizio precedente oppure di effettuare un rinnovo con altro pacchetto eseguendo un operazione di upgrade (vedi paragrafo 11). Al termine della donazione, BeSpace potrà impiegare circa 48h lavorative per applicare il rinnovo, il cliente potrà comunque utilizzare il servizio. Il cliente avrà la possibilità di effettuare il rinnovo del servizio entro 10 giorni dalla scadenza del profilo senza ottenere interruzioni. La decorrenza del rinnovo e il susseguirsi della data di scadenza avrà sempre come punto di riferimento il giorno della scadenza del profilo e non quello del rinnovo del piano (es. il socio ha attivato il piano il 10 gennaio, scadenza quindi il 10 febbraio. Il cliente rinnova in data 12 febbraio (2 giorni di ritardo), la prossima scadenza è sempre fissata dopo 30 giorni dal 10 febbraio (data di scadenza) quindi prossima scadenza il 10 marzo) Di seguito ai 10 giorni dal

mancato rinnovo il profilo verrà sospeso, il cliente non potrà accedere al proprio profilo BeSpace ed i dati rimarranno sullo spazio di archiviazioni per altri 20 giorni lavorativi **(il cliente verrà avvisato alla sospensione ma non all'eliminazione dei file in quanto BeSpace ha la facoltà di eliminarli dopo 20 giorni come non)**. Si avrà la completa sospensione del profilo quindi anche delle sincronizzazioni con i vari client (ove configurati). Nel caso in cui il profilo BeSpace era associato ad un client per la sincronizzazione, il cliente avrà a disposizione i file sul dispositivo ospitante il client. Nel caso in cui il cliente non ha mai usufruito dei client, dovrà provvedere al download dei file entro sempre i 10 giorni dalla scadenza. Non siamo responsabili dell'eliminazione dei dati in caso di profilazione sospesa per mancato rinnovo.

11. Upgrade

Il profilo BeSpace potrà essere aggiornato in qualunque istante. Per aggiornamento si intende passare da un pacchetto ad un altro (vedi paragrafo 3). L'utente BeSpace potrà richiedere l'intervento di upgrade ai canali di contatto ma soprattutto via chat sul sito web www.bespace.cloud. L'aggiornamento del profilo non comporta costi ma l'utente, in caso di aggiornamento ad una profilazione con spazio di archiviazione più elevato **(es. da Basic ad Enterprise)** dovrà provvedere ad effettuare il saldo della differenza di costo. Il saldo avrà decorrenza dalla data di richiesta e l'importo verrà calcolato dal nostro reparto di assistenza tecnica in merito ai giorni prossimi alla **scadenza (es. il cliente ha attivato il profilo BeSpace con il piano Basic effettuando pagamento mensile di 3.99 in data 10 gennaio, in data 15 gennaio [quindi con 5 giorni di utilizzo e 25 giorni rimasti] richiede il passaggio al profilo Enterprise. L'utente quindi ha diritto a 3,32€ di rimborso del profilo Basic. In totale l'utente andrà a pagare 14.67 per ottenere l'upgrade fino al 10 febbraio. Al rinnovo andrà a saldare 17.99€. Lo stesso calcolo viene applicato**



anche per il pagamento annuale).

In caso invece di downgrade da un profilo con spazio di archiviazione più grande ad uno più piccolo, la richiesta non verrà gestita fino al rinnovo dello spazio di archiviazione. L'utente potrà richiedere l'evasione della richiesta con urgenza ma non avrà diritto a nessuna formula di rimborso. In caso in cui lo spazio di archiviazione libero non sarà pari da coprire il piano inferiore, l'utente verrà sollecitato svariate volte via email a liberarlo.

12. Uso illecito del profilo BeSpace

I nostri server sono costantemente sotto controllo del NUC (il centro per la sicurezza dei dati). I dati caricati sul profilo BeSpace non sono visibili al reparto tecnico in quanto criptati ma il reparto competente potrà controllare tutte le condivisioni ed il traffico in entrata ed uscita dallo spazio di archiviazione acquistato. Pertanto il socio BeSpace potrà archiviare sul suo spazio di archiviazione qualunque tipologia di contenuto, che sia illecita o non. Ma, in caso di condivisione di materiale illecito o pirata che violi i diritti del copyright, BeSpace procederà alla sospensione istantanea del profilo e deterrà i dati fino a 20 giorni lavorativi. BeSpace eseguirà 2 contatti all'utente. Il primo alla rilevazione del contenuto condiviso, invitando all'eliminazione totale. Il secondo alle 48 ore prima dell'eliminazione. Nel caso in cui l'utente non provveda in autonomia all'eliminazione del contenuto, BeSpace si riserva dalla facoltà di procedere all'eliminazione del profilo e dei dati ad esso collegati.

13. Disattivazione

Il socio può richiedere in qualsiasi momento di eliminare il proprio profilo BeSpace. Non sono previste né costi né penali né durata contrattuale. Il cliente non ha diritto a rimborsi di giorni non utilizzati né per il pagamento mensile né per il pagamento annuale (salvo formula di attivazione

nello specifico indicata sul modulo attivazione). La disattivazione del profilo BeSpace comporta l'eliminazione di tutto il contenuto dello spazio di archiviazione. Non sono previsti metodi di backup dei dati in quanto è preoccupazione dell'utente provvedere al download prima della richiesta di disattivazione. Nel caso in cui l'utente ha utilizzato client per la sincronizzazione, tutto il contenuto dello spazio cloud rimarrà salvato sul device ove il client era ospitato.

14. Disservizi

Il servizio di Hosting da noi utilizzato garantisce un 99% di raggiungibilità. Come indicato nei paragrafi precedenti, BeSpace utilizza come software per la gestione dello spazio NextCloud. Non sono presenti limiti di banda ma soli limiti di storage stabiliti durante la sottoscrizione del profilo. Non siamo responsabili di eventuali disagi generati da un malfunzionamento di quest'ultima. Ricordiamo che in caso di guasti o di irraggiungibilità, l'utente che ha precedentemente utilizzato i client per la sincronizzazione potrà utilizzare i propri dati sul device ove ospitato il client. BeSpace (vedi paragrafo 8) provvede in autonomia ad eseguire periodicamente (ogni giorno e ogni settimana) ad un backup della piattaforma. Si ricorda l'utente che, in caso di guasti che richiedono una manutenzione critica, verranno applicati i backup più recenti funzionanti. E' preoccupazione dell'utente provvedere, a seguito di nostra comunicazione dell'intervento che avverrà circa 48h prima, di provvedere al backup di tutto il contenuto del profilo pena la perdita di parte di esso. Non siamo responsabili in caso di perdita accidentale di parte del contenuto presente sullo spazio di archiviazione BeSpace. La MeleTechLAB non si ritiene responsabile in caso di perdita del contenuto presente sullo spazio di archiviazione online anche in caso di upgrade tecnici programmati sul sistema.