



## Conditions of Online support / Condizioni del supporto on-line

### **Free on-line support / Supporto on-line gratuito**

*What is it? Di cosa si tratta?*

On-line support is a means of help for the first-time setup of your gear or telescope controller manufactured by GTD. It is provided over the internet. You are eligible if you have bought your equipment directly from GTD or a listed dealer, new or used (only from GTD). It is for one occasion and is intended to leave you with a working system, except if unresolvable problems arise on your side (PC, internet, other).

Per supporto on-line s'intende l'intervento per gestire la prima inizializzazione della tua montatura o centralina prodotto dalla GTD. Il supporto si svolge tramite la rete. Sei autorizzato se hai comprato la merce direttamente dalla GTD o un rivenditore, nuovo oppure usato (solo dalla GTD). È valido per una singola occasione, dura fin che il cliente non abbia un sistema funzionante, salvo ostacoli imprevisti dal parte del cliente.

### **Support ticket /Bono di supporto**

For owners of second hand GTD products we offer a ticket for EUR 80 (taxed), with the same conditions as the free support.

Per i clienti in possesso di attrezzatura di seconda mano offriamo un bono di supporto al prezzo di EUR 80 (iva inclusa) con condizioni identici come per il supporto gratuito.

### **Requirements / Prerequisiti**

The customer must have internet connection and a remote access software installed on the computer where the support is required. The OS and the software products to be used must be specified by the customer prior to the support. In the case a ticket is necessary, it must be prepaid. The date/time of the support is agreed via mail.

Il cliente deve avere una connessione internet ed un programma di accesso remoto installato al computer dove richiede che il supporto venga effettuato. Il sistema operativo ed i prodotti software adoperati devono essere specificati dal cliente. Nel caso in cui un bono è richiesto, esso deve essere pagato in anticipo. L'appuntamento per il supporto sarà stabilito tramite posta elettronica.