Acuerdo de soporte KNX

Acuerdo de soporte para herramienta(s) KNX / septiembre de 2026 – Versión 1.3

Declaración general

Como propietario de uno o varios productos oficiales de *KNX Association*, usted tiene derecho a solicitar soporte para ellos. Al crear una nueva solicitud de soporte, usted acepta las condiciones que figuran a continuación.

El *Contrato de licencia de software KNX Tools* sigue siendo de aplicación sin restricciones.

Detalles

Definiciones

«KNX Association»	significa *KNX Association* cv, con sede en Diegem/Bruselas (Bélgica).
«KNX Support»	herramienta accesible principalmente a través de la plataforma «MyKNX» para crear/editar una solicitud de soporte propia.
«Producto KNX»	según el *Contrato de licencia de software KNX Tools*, un software de *KNX Association*.
«KNX ETS App»	según el *Contrato de licencia de software KNX Tools*, una extensión funcional del ETS desarrollada por *KNX Association*.
«ETS App de terceros»	según el *Contrato de licencia de software KNX Tools*, una extensión funcional del ETS desarrollada por un miembro de KNX.
«Equipo de soporte»	el equipo o la(s) persona(s) responsable(s) de gestionar un caso de soporte; por lo general se trata de un técnico y, en algunos casos, también de un desarrollador de software.
«Cliente»	propietario legítimo de al menos un *Producto KNX* con una cuenta «MyKNX» propia y válida.
«Tier 1»	el primer nivel de soporte prestado por el *Equipo de soporte* de *KNX Association*, que se encarga de la clasificación inicial, el diagnóstico y la resolución de los casos de soporte.
«Tier 2»	el segundo nivel de soporte, que implica recursos especializados, entre los que pueden figurar desarrolladores de software o subcontratistas externos, y al que se recurre cuando un caso de soporte no puede resolverse en el *Tier 1*.

Disponibilidad del soporte

(0) Las solicitudes de soporte deben enviarse a través de la opción de menú correspondiente de la cuenta «MyKNX» del *Cliente* La plataforma MyKNX es el canal principal para crear, seguir y gestionar los casos de soporte. También se aceptan las solicitudes dirigidas a las direcciones oficiales de soporte de *KNX Association* (support@knx.org, sales@knx.org, info@knx.org, certification@knx.org): dichas solicitudes crean automáticamente, en el momento de su recepción, un caso de soporte en la plataforma MyKNX, sin intervención manual alguna del personal de *KNX Association*. La clasificación de prioridades y los plazos establecidos en el presente Acuerdo se aplican a todo caso de soporte así creado, con independencia de que haya sido creado por el *Cliente* directamente en la plataforma o automáticamente a partir de un mensaje enviado a una dirección oficial de soporte.

(1) Las solicitudes o consultas dirigidas a las direcciones de correo electrónico individuales del personal de *KNX Association*, o enviadas a través de redes sociales (Facebook, X.com, YouTube) o de cualquier otro canal, no constituyen por sí mismas casos de soporte formales. *KNX Association* podrá reenviar dichas consultas a la plataforma MyKNX o invitar al *Cliente* a enviarlas a través de ella. Los objetivos de respuesta y resolución establecidos en el presente Acuerdo solo comienzan a contar una vez creado un caso de soporte en la plataforma MyKNX, y *KNX Association* no ofrece ninguna garantía de que las consultas enviadas a direcciones individuales o a través de otros canales vayan a ser recibidas, reenviadas o respondidas.

(2) *KNX Association* no ofrece soporte técnico por teléfono. No es posible contactar con el *Equipo de soporte* por teléfono con el fin de enviar, diagnosticar, hacer el seguimiento o escalar casos de soporte técnico. Los *Clientes* que requieran asistencia técnica deberán utilizar los canales escritos establecidos en los apartados (0) y (1). Esta exclusión se aplica únicamente al soporte técnico; los demás departamentos de *KNX Association* (p. ej., ventas, administración, certificación) podrán seguir siendo contactados por teléfono cuando se ofrezca dicho contacto. El *Equipo de soporte* podrá, a su entera discreción, iniciar un contacto telefónico con el *Cliente* cuando determine que un asunto técnico no puede resolverse de manera eficiente únicamente mediante comunicación escrita. Cualquier contacto telefónico saliente de este tipo es una decisión unilateral del *Equipo de soporte* y no genera para el *Cliente* ningún derecho a recibir soporte técnico por teléfono.

Alcance del soporte

(3) *KNX Support* solo está disponible para problemas/preguntas técnicos directamente relacionados con un *Producto KNX* propiedad del cliente.

(4) *KNX Support* no incluye en modo alguno la formación de clientes. En consecuencia, el *Equipo de soporte* no está obligado a atender las preguntas relacionadas con el sistema KNX y con los conocimientos sobre el software. Para este tipo de preguntas o problemas, el cliente deberá dirigirse a un centro de formación KNX oficial o adquirir la bibliografía técnica adecuada, p. Otra opción es utilizar el ETS eCampus, disponible en https://ecampus.knx.org.

(5) El *Equipo de soporte* empleará todos los medios razonables para resolver un caso de soporte. En caso de que un problema no pueda resolverse, el *Equipo de soporte* propondrá una solución alternativa. Además, el problema se remitirá al KNX Tool Manager. Cuando un *Producto KNX* presente claramente un error, se proporcionará una corrección lo antes posible. No obstante, el *Equipo de soporte* no está en condiciones de informar al cliente sobre la posible fecha en que estará disponible la versión corregida. Lo mismo se aplica cuando no haya sido posible proponer ninguna solución alternativa.

© 2012–2026, KNX Association. All rights reserved.

(6) El soporte para las *KNX ETS Apps* lo ofrece el *Equipo de soporte* de *KNX Association* en *KNX Support*.
(7) El soporte para las *ETS Apps de terceros* lo presta el respectivo miembro de KNX, que es responsable de sus propias ETS Apps y del soporte correspondiente. No obstante, el soporte de estas ETS Apps no se gestiona a través de *KNX Support* y debe dirigirse al respectivo miembro de KNX.
(8) *KNX Association* no será responsable de ninguna información incorrecta o incompleta proporcionada por el *Equipo de soporte*.

Limitación de uso

(9) El *Equipo de soporte* presta asistencia para la recuperación o restauración de datos que hayan quedado inutilizables o dañados; no obstante, si los datos resultan irrecuperables, el cliente es el único responsable de garantizar que se mantengan en todo momento copias de seguridad adecuadas de sus datos. *KNX Association* no será responsable de la pérdida de datos en tales situaciones y no está obligada a dedicar más tiempo a intentar resolver el problema.
(10) El *Equipo de soporte* no presta asistencia para sistemas operativos que no cumplan los requisitos de la herramienta. Dichos requisitos pueden consultarse a través del Help Centre oficial de *KNX Association* (support.knx.org).
(11) El *Equipo de soporte* no presta asistencia para problemas relacionados con el equipo informático individual del cliente y/o su configuración o con los sistemas operativos instalados, si no puede detectarse o no resulta evidente una relación directa con un *Producto KNX*. *KNX Association* no será responsable de dicha situación y no está obligada a dedicar más tiempo a la resolución del problema.
(12) El *Equipo de soporte* no presta asistencia para problemas relacionados con dispositivos KNX cuando no puede detectarse o no resulta evidente una relación directa con un *Producto KNX*. Los problemas con dispositivos KNX son tratados exclusivamente por el respectivo fabricante/proveedor del dispositivo.
(13) El *Equipo de soporte* no puede ofrecer asistencia para problemas relacionados con dispositivos KNX no certificados, aun cuando el problema pueda estar causado por un *Producto KNX*.
(14) El *Equipo de soporte* presta asistencia únicamente respecto de la versión oficialmente publicada más reciente de un *Producto KNX* dentro de cada generación de productos soportada. Las versiones que ya no reciben mantenimiento por parte de *KNX Association* no están soportadas, y el *Equipo de soporte* no está obligado a investigar, reproducir ni corregir los problemas notificados respecto de dichas versiones. La lista de versiones actualmente soportadas se publica a través del Help Centre oficial de *KNX Association*, disponible en https://support.knx.org. Cuando se notifique un problema respecto de una versión que ya no esté soportada, el *Equipo de soporte* podrá exigir al *Cliente* que reproduzca el problema en una versión soportada antes de seguir investigando el caso de soporte. El presente apartado no afecta a los derechos otorgados al *Cliente* en virtud del *Contrato de licencia de software KNX Tools*.

Limitación de responsabilidad

(15) Las disposiciones sobre limitación de responsabilidad establecidas en el *Contrato de licencia de software KNX Tools* se aplicarán íntegramente y sin restricciones a todos los servicios de soporte, asesoramiento, orientación y cualquier otra asistencia prestada en virtud del presente Acuerdo de soporte. Sin perjuicio de lo anterior, *KNX Association* no será responsable en ningún caso de daños directos o indirectos, incluidos, entre otros, el lucro cesante, la pérdida de datos, la interrupción de la actividad o cualquier daño consecuente, derivados de los servicios de soporte prestados en virtud del presente Acuerdo de soporte o relacionados con ellos. En cualquier caso, la responsabilidad total de *KNX Association* en virtud del presente Acuerdo de soporte nunca excederá las tarifas de licencia abonadas por el *Cliente* en virtud del *Contrato de licencia de software KNX Tools* en los doce (12) meses anteriores al hecho que dé lugar a la reclamación.
(16) Los servicios de soporte prestados en virtud del presente Acuerdo de soporte se ofrecen «tal cual» («as is»), sin garantía de ningún tipo, expresa o implícita, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado o exactitud de la información proporcionada. Las disposiciones del apartado (8) del presente Acuerdo de soporte se aplicarán sin limitación.

Clasificación de prioridades y plazos

(17) El *Equipo de soporte* clasificará todos los casos de soporte, en el momento de su recepción, en uno de los siguientes niveles de prioridad:
   (a) Prioridad 1 (crítica): el *Producto KNX* no puede utilizarse o una función esencial es completamente inoperante, no se dispone de ninguna solución provisional y el trabajo de proyecto del *Cliente* está bloqueado.
   (b) Prioridad 2 (alta): una función importante del *Producto KNX* se ve considerablemente afectada. Puede existir una solución provisional, pero resulta limitante o poco práctica para un uso continuado.
   (c) Prioridad 3 (normal): un problema menor, una pregunta técnica general, un defecto no crítico o una solicitud de mejora. El uso normal de trabajo del *Producto KNX* no se ve afectado de forma significativa.

   El *Equipo de soporte* se reserva el derecho de reclasificar la prioridad de un caso de soporte en función de su propia evaluación del impacto técnico.

(18) El *Equipo de soporte* (*Tier 1*) proporcionará una primera respuesta sustantiva dentro de los siguientes plazos objetivo, medidos en horas laborables belgas (de lunes a viernes, excluidos los días festivos oficiales belgas):
   (a) Prioridad 1: cuatro (4) horas laborables.
   (b) Prioridad 2: un (1) día laborable.
   (c) Prioridad 3: dos (2) días laborables.

   El *Equipo de soporte* procurará resolver los casos de soporte dentro de los siguientes plazos objetivo:
   (a) Prioridad 1: dos (2) días laborables.
   (b) Prioridad 2: cinco (5) días laborables.
   (c) Prioridad 3: diez (10) días laborables.

(19) Cuando un caso de soporte no pueda ser resuelto por el *Equipo de soporte* (*Tier 1*), podrá escalarse a recursos especializados, entre los que pueden figurar subcontratistas externos (*Tier 2*). Una vez escalado al *Tier 2*, se aplicarán los siguientes plazos objetivo de resolución:

© 2012–2026, KNX Association. Todos los Derechos reservados.

(a) Prioridad 1: cinco (5) días laborables a partir de la fecha de escalado.
(b) Prioridad 2: diez (10) días laborables a partir de la fecha de escalado.
(c) Prioridad 3: quince (15) días laborables a partir de la fecha de escalado.

Se informará al *Cliente* cuando un caso de soporte se escale al *Tier 2*.

(20) Los objetivos de respuesta y resolución establecidos en los apartados (18) y (19) constituyen objetivos y no garantías vinculantes. Si no se cumple un objetivo, se informará al *Cliente* del plazo previsto en el caso de soporte correspondiente. Estos objetivos no darán lugar a ningún derecho a compensación o indemnización por daños y perjuicios.
(21) Los plazos de respuesta y resolución establecidos anteriormente quedarán suspendidos durante cualquier período en el que el *Equipo de soporte* esté a la espera de información, datos o actuaciones por parte del *Cliente*. El *Cliente* es responsable de responder a las solicitudes del *Equipo de soporte* de manera oportuna.
(22) El *Cliente* proporcionará al *Equipo de soporte* la información, los datos y el acceso razonablemente necesarios para reproducir, analizar y resolver un problema notificado. Si no se proporciona dicha información, o si el *Cliente* no colabora suficientemente durante la investigación, la capacidad del *Equipo de soporte* para analizar y resolver el caso de soporte podrá verse limitada y la asistencia ofrecida podrá limitarse en consecuencia. Tras dos (2) recordatorios sin una respuesta sustantiva por parte del *Cliente*, el *Equipo de soporte* podrá cerrar el caso de soporte; un caso de soporte cerrado podrá reabrirse una vez facilitada la información solicitada. Durante dicho período se aplicará la suspensión de los plazos de respuesta y resolución establecida en el apartado (21).
(23) Para los casos de soporte relacionados con *ETS Apps de terceros*, no se aplican los objetivos de respuesta y resolución establecidos en los apartados (18) y (19), ya que dichos casos no son gestionados por *KNX Support*, sino por el respectivo miembro de KNX con sus propios medios.
(24) Con independencia del sistema interno de soporte y supervisión de KNX, el cliente sigue siendo el único responsable de sus propias solicitudes de soporte. Si un caso de soporte queda sin respuesta, corresponde al cliente informar al equipo de *KNX Support* de la falta de respuesta en el caso de soporte correspondiente.

Comunicación

(25) La comunicación con los *Clientes* se realiza exclusivamente a través de *KNX Support*, incluida la posibilidad de intercambiar datos (p. ej., archivos de diagnóstico de *Productos KNX*). Si el volumen de datos resultara inesperadamente demasiado grande, se ofrecerá al *Cliente* un acceso a almacenamiento en línea (o similar).
(26) Si el cliente crea un nuevo caso de soporte para un problema que ya había planteado anteriormente, se generará una respuesta automática y el nuevo caso se fusionará con el caso de soporte existente.
(27) Para el soporte administrativo, el *Equipo de soporte* puede responder a los casos de soporte en los siguientes idiomas: inglés, neerlandés, francés y alemán.
(28) Para el soporte técnico, los idiomas preferidos son el inglés y el alemán. El *Equipo de soporte* también puede responder en neerlandés, francés, griego, español e italiano, en función del tema y de la disponibilidad del personal del *Equipo de soporte*. ej., ausencia de personal), no puede garantizarse una respuesta en un idioma distinto del inglés dentro de los plazos establecidos en los apartados (18) y (19), por lo que el *Cliente* acepta posibles retrasos. Los casos de soporte tramitados en inglés no están sujetos a dichos retrasos adicionales.

Duración y rescisión

(29) El *Cliente* podrá rescindir el presente Acuerdo de soporte frente a *KNX Association* con un preaviso de tres (3) meses al final de cada trimestre. Desde el momento de la rescisión, el *Cliente* deja de tener derecho a cualquier soporte adicional descrito en la Declaración general del presente Acuerdo de soporte.
(30) *KNX Association* podrá rescindir el presente Acuerdo de soporte o suspender el acceso de un *Cliente* a *KNX Support*, con efecto inmediato, mediante notificación por escrito al *Cliente*, en caso de:
(a) incumplimiento grave por parte del *Cliente* de cualquier disposición del presente Acuerdo de soporte que no se subsane en un plazo de quince (15) días desde la notificación por escrito de dicho incumplimiento;
(b) conducta abusiva, amenazante, discriminatoria o de otro modo inapropiada del *Cliente* hacia el *Equipo de soporte*;
(c) uso indebido sistemático del canal de soporte, incluido, entre otros, el envío reiterado de solicitudes que no entren en el alcance del soporte definido en el presente Acuerdo.

Siempre que sea factible, *KNX Association* notificará previamente al *Cliente* y le dará la oportunidad de corregir la conducta en cuestión antes de ejercer su derecho de rescisión o suspensión conforme al presente apartado.

(31) El *Cliente* no tendrá derecho a ninguna indemnización ni al pago de compensación o daños y perjuicios en caso de rescisión o suspensión del presente Acuerdo de soporte.
(32) Tras la terminación del presente Acuerdo de soporte por cualquier motivo, las siguientes disposiciones seguirán plenamente vigentes: Limitación de responsabilidad (apartados 15–16), Confidencialidad (apartado 38), Tratamiento y protección de datos (apartados 39–40), Indemnización (apartado 41), Legislación aplicable y litigios (apartado 34), así como la presente cláusula de supervivencia.

Salvedades

(33) Quedan reservados todos los derechos no expresamente contemplados en el presente Acuerdo de soporte.

Legislación aplicable y litigios

(34) El presente Acuerdo de soporte se regirá e interpretará de conformidad con la legislación belga, sin tener en cuenta sus normas sobre conflicto de leyes. Los tribunales de Bruselas (Bélgica) tendrán jurisdicción exclusiva para la resolución de todos los litigios o controversias entre *KNX Association* y el *Cliente*.

© 2012–2026, KNX Association. Todos los derechos reservados.

Varios

(35) No se pueden aceptar solicitudes de recomendación de productos. *KNX Association* no está facultada para proporcionar dicha información. En tal caso, se ruega a los *Clientes* que consulten la información de los fabricantes en los respectivos sitios web o que se pongan en contacto directamente con el fabricante KNX.

Fuerza mayor

(36) Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo de soporte en la medida en que dicho retraso o incumplimiento se deba a circunstancias ajenas a su control razonable, incluidos, entre otros, desastres naturales, pandemias, guerras, terrorismo, actuaciones gubernamentales, cortes de suministro eléctrico, interrupciones de Internet o de las telecomunicaciones, o ciberataques («Supuesto de fuerza mayor»). La parte afectada notificará a la otra parte sin demora indebida el Supuesto de fuerza mayor y su duración prevista. Si un Supuesto de fuerza mayor se prolonga durante más de sesenta (60) días, cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Acuerdo de soporte mediante notificación por escrito a la otra parte.

Divisibilidad

(37) Si un tribunal competente declarase inválida o inaplicable cualquier disposición del presente Acuerdo de soporte, las restantes disposiciones seguirán plenamente vigentes. La disposición inválida o inaplicable será sustituida por una disposición válida y aplicable que refleje de la forma más fiel posible la intención original de las partes.

Tratamiento y protección de datos

(38) El *Equipo de soporte* tratará los datos de los clientes y los datos de proyecto como confidenciales y no los divulgará a ningún tercero ni los utilizará con fines comerciales. No obstante, el *Equipo de soporte* podrá utilizar los datos de proyecto para subsanar problemas relacionados, directa o indirectamente, con los *Productos KNX*.

Las obligaciones de confidencialidad previstas en el presente apartado no se aplicarán a la información que:

a) sea o pase a ser de dominio público sin culpa de *KNX Association*;
b) ya fuera conocida por *KNX Association* antes de su divulgación por el *Cliente*, sin obligación de confidencialidad;
c) haya sido desarrollada de forma independiente por *KNX Association* sin referencia a la información confidencial del *Cliente*;
d) se reciba de un tercero sin restricciones de divulgación; o
e) deba divulgarse en virtud de una ley, un reglamento o una orden de un tribunal o de una autoridad competente, siempre que *KNX Association*, cuando la ley lo permita, notifique al *Cliente* dicha divulgación con una antelación razonable.

El *Cliente* tratará como confidencial toda información técnica no pública, soluciones provisionales, métodos de diagnóstico o detalles de herramientas internas que le comunique el *Equipo de soporte* en el marco de la prestación del soporte, y no divulgará dicha información a terceros sin el consentimiento previo por escrito de *KNX Association*.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente apartado seguirán vigentes tras la terminación del presente Acuerdo de soporte durante un período de tres (3) años.

(39) En función del tipo y la complejidad de un caso de soporte, el *Equipo de soporte* podrá solicitar datos de proyecto. Puede tratarse de datos utilizados por un *Producto KNX* (p. ej., archivos de proyecto exportados o archivos «Project Store») o de datos relacionados con el proyecto (p. ej., informes de proyecto, capturas de pantalla del proyecto dentro de un *Producto KNX*, etc.). Al facilitar dichos datos al *Equipo de soporte*, el *Cliente* confirma que ha obtenido todos los permisos necesarios, incluidos los del propietario del edificio y de cualquier tercero afectado, para cargar la información del proyecto y los archivos pertinentes en *KNX Support*.

(40) El tratamiento de datos personales en relación con el presente Acuerdo de soporte se rige por la Política de privacidad de *KNX Association*, disponible en el sitio web de *KNX Association*. El *Cliente* reconoce y acepta que los datos personales enviados a través de *KNX Support* —incluidos, entre otros, los datos de la cuenta, las comunicaciones relativas a los casos de soporte y los datos de proyecto— serán tratados por *KNX Association* de conformidad con dicha Política de privacidad y con la legislación aplicable en materia de protección de datos, incluido el Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos). *KNX Association* aplicará y mantendrá medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger dichos datos frente a accesos no autorizados, pérdida o destrucción.

Indemnización

(41) El *Cliente* defenderá, indemnizará y mantendrá indemne a *KNX Association* frente a cualesquiera reclamaciones de terceros, daños, costes o responsabilidades (incluidos honorarios legales razonables) derivados de o relacionados con

a) datos facilitados por el Cliente a KNX Support en incumplimiento de las declaraciones realizadas en el apartado (39), o
b) el hecho de que el Cliente no haya obtenido los permisos o consentimientos necesarios exigidos en virtud del apartado (39).

Cesión

(42) Ninguna de las partes podrá ceder ni transferir ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente Acuerdo de soporte sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte, con la salvedad de que *KNX Association* podrá ceder el presente Acuerdo de soporte sin consentimiento a una entidad afiliada o en el marco de una fusión, adquisición o venta de la totalidad o de la práctica totalidad de sus activos. Toda supuesta cesión que infrinja el presente apartado será nula y sin efecto.

© 2012–2026, KNX Association. Todos los Derechos reservados.

Idioma prevalente

(43) El presente Acuerdo de soporte se redacta en inglés. Cualquier traducción del presente Acuerdo de soporte a otro idioma se facilita únicamente a efectos informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o diferencia de interpretación entre la versión inglesa y cualquier versión traducida, prevalecerá la versión inglesa.

© 2012–2026, KNX Association. Todos los Derechos reservados.