Σύμβαση Υποστήριξης KNX

Σύμβαση υποστήριξης για εργαλείο(-α) KNX / Σεπτέμβριος 2026 – Έκδοση 1.3

Γενική Δήλωση

Ως κάτοχος ενός ή περισσότερων επίσημων προϊόντων της *KNX Association*, δικαιούστε να ζητήσετε υποστήριξη για αυτά. Με τη δημιουργία νέου αιτήματος υποστήριξης, αποδέχεστε τους κατωτέρω όρους.

Η *Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού KNX Tools* εξακολουθεί να ισχύει χωρίς περιορισμούς.

Λεπτομέρειες

Ορισμοί

«KNX Association» σημαίνει την *KNX Association* cv με έδρα στο Diegem/Βρυξέλλες (Βέλγιο).

«Υποστήριξη KNX» εργαλείο προσβάσιμο κυρίως μέσω της πλατφόρμας «MyKNX» για τη δημιουργία/επεξεργασία δικού του αιτήματος υποστήριξης.

«Προϊόν KNX» σύμφωνα με τη *Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού KNX Tools*, λογισμικό της *KNX Association*.

«Εφαρμογή KNX ETS» σύμφωνα με τη *Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού KNX Tools*, λειτουργική επέκταση του ETS που έχει αναπτυχθεί από την *KNX Association*.

«Εφαρμογή ETS τρίτου» σύμφωνα με τη *Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού KNX Tools*, λειτουργική επέκταση του ETS που έχει αναπτυχθεί από μέλος της KNX.

«Ομάδα Υποστήριξης» η ομάδα ή το/τα πρόσωπο(-α) που είναι αρμόδιο/-α για τον χειρισμό ενός αιτήματος υποστήριξης· κατά κανόνα πρόκειται για τεχνικό και σε ορισμένες περιπτώσεις και για προγραμματιστή λογισμικού.

«Πελάτης» νόμιμος κάτοχος τουλάχιστον ενός *Προϊόντος KNX* με δικό του έγκυρο λογαριασμό «MyKNX».

«Επίπεδο 1» το πρώτο επίπεδο υποστήριξης που παρέχεται από την *Ομάδα Υποστήριξης* της *KNX Association* και περιλαμβάνει την αρχική διαλογή, τη διάγνωση και την επίλυση των αιτημάτων υποστήριξης.

«Επίπεδο 2» το δεύτερο επίπεδο υποστήριξης, στο οποίο συμμετέχουν εξειδικευμένοι πόροι, μεταξύ των οποίων ενδέχεται να περιλαμβάνονται προγραμματιστές λογισμικού ή εξωτερικοί υπεργολάβοι, και το οποίο ενεργοποιείται όταν ένα αίτημα υποστήριξης δεν μπορεί να επιλυθεί στο *Επίπεδο 1*.

Διαθεσιμότητα υποστήριξης

(0) Τα αιτήματα υποστήριξης θα πρέπει να υποβάλλονται μέσω της αντίστοιχης επιλογής μενού στον λογαριασμό «MyKNX» του *Πελάτη*. Η πλατφόρμα MyKNX είναι το κύριο κανάλι για τη δημιουργία, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των αιτημάτων υποστήριξης. Γίνονται επίσης δεκτά αιτήματα που απευθύνονται στις επίσημες διευθύνσεις υποστήριξης της *KNX Association* (support@knx.org, sales@knx.org, info@knx.org, certification@knx.org): τα αιτήματα αυτά δημιουργούν αυτόματα, κατά την παραλαβή τους, αίτημα υποστήριξης στην πλατφόρμα MyKNX, χωρίς καμία χειροκίνητη παρέμβαση από το προσωπικό της *KNX Association*. Η κατάταξη προτεραιότητας και οι χρονικές προθεσμίες που ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση εφαρμόζονται σε κάθε αίτημα υποστήριξης που δημιουργείται με τον τρόπο αυτό, ανεξάρτητα από το αν δημιουργήθηκε από τον *Πελάτη* απευθείας στην πλατφόρμα ή αυτόματα από μήνυμα που εστάλη σε επίσημη διεύθυνση υποστήριξης.

(1) Αιτήματα ή ερωτήματα που απευθύνονται στις ατομικές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του προσωπικού της *KNX Association* ή υποβάλλονται μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, X.com, YouTube) ή οποιουδήποτε άλλου καναλιού δεν αποτελούν αφ' εαυτών επίσημα αιτήματα υποστήριξης. Η *KNX Association* μπορεί να προωθεί τέτοια ερωτήματα στην πλατφόρμα MyKNX ή να καλεί τον *Πελάτη* να τα υποβάλει εκεί. Οι στόχοι απόκρισης και επίλυσης που ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση αρχίζουν να τρέχουν μόνον από τη στιγμή που δημιουργείται αίτημα υποστήριξης στην πλατφόρμα MyKNX, και η *KNX Association* δεν παρέχει καμία διαβεβαίωση ότι ερωτήματα που αποστέλλονται σε ατομικές διευθύνσεις ή μέσω άλλων καναλιών θα παραληφθούν, θα προωθηθούν ή θα απαντηθούν.

(2) Η *KNX Association* δεν παρέχει τεχνική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου. Η *Ομάδα Υποστήριξης* δεν είναι προσβάσιμη τηλεφωνικά για τον σκοπό της υποβολής, της διάγνωσης, της παρακολούθησης ή της κλιμάκωσης αιτημάτων τεχνικής υποστήριξης. Οι *Πελάτες* που επιθυμούν τεχνική βοήθεια πρέπει να χρησιμοποιούν τα γραπτά κανάλια που ορίζονται στις παραγράφους (0) και (1). Ο αποκλεισμός αυτός αφορά αποκλειστικά την τεχνική υποστήριξη· με άλλα τμήματα της *KNX Association* (π.χ. πωλήσεις, διοίκηση, πιστοποίηση) μπορεί να εξακολουθεί να υπάρχει τηλεφωνική επικοινωνία, εφόσον αυτή προσφέρεται. Η *Ομάδα Υποστήριξης* μπορεί, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον *Πελάτη*, εφόσον κρίνει ότι ένα τεχνικό ζήτημα δεν μπορεί να επιλυθεί αποτελεσματικά μόνο μέσω γραπτής επικοινωνίας. Κάθε τέτοια εξερχόμενη τηλεφωνική επικοινωνία αποτελεί μονομερή απόφαση της *Ομάδας Υποστήριξης* και δεν θεμελιώνει δικαίωμα του *Πελάτη* σε τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη.

Έκταση της υποστήριξης

(3) Η *Υποστήριξη KNX* διατίθεται μόνο για τεχνικά προβλήματα/ερωτήματα που σχετίζονται άμεσα με *Προϊόν KNX* του οποίου κάτοχος είναι ο πελάτης.

(4) *Η Υποστήριξη KNX* δεν περιλαμβάνει σε καμία περίπτωση εκπαίδευση πελατών. Κατά συνέπεια, ερωτήματα που αφορούν το σύστημα KNX και τις γνώσεις λογισμικού δεν απαιτείται υποχρεωτικά να εξετάζονται από την *Ομάδα Υποστήριξης*. Για τέτοιου είδους ερωτήματα ή προβλήματα, ο πελάτης οφείλει είτε να απευθυνθεί σε επίσημο εκπαιδευτικό κέντρο KNX είτε

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

να προμηθευτεί κατάλληλη τεχνική βιβλιογραφία, π.χ. μέσω του MyKNX. Μια ακόμη επιλογή είναι η χρήση του ETS eCampus, το οποίο είναι διαθέσιμο στη διεύθυνση https://ecampus.knx.org.

(5) Η *Ομάδα Υποστήριξης* θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για την επίλυση ενός αιτήματος υποστήριξης. Σε περίπτωση που ένα πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί, η *Ομάδα Υποστήριξης* θα προτείνει εναλλακτική λύση. Επιπλέον, το πρόβλημα θα διαβιβάζεται στον KNX Tool Manager. Όταν ένα *Προϊόν KNX* παρουσιάζει σαφώς σφάλμα, θα παρέχεται διόρθωση το συντομότερο δυνατό. Ωστόσο, η *Ομάδα Υποστήριξης* δεν είναι σε θέση να ενημερώσει τον πελάτη για την πιθανή ημερομηνία κατά την οποία θα είναι διαθέσιμη η διορθωμένη έκδοση. Το ίδιο ισχύει όταν δεν ήταν δυνατό να προταθεί εναλλακτική λύση.

(6) Η υποστήριξη για τις *Εφαρμογές KNX ETS* παρέχεται από την *Ομάδα Υποστήριξης* της *KNX Association* στην *Υποστήριξη KNX*.

(7) Η υποστήριξη για τις *Εφαρμογές ETS τρίτων* παρέχεται από το αντίστοιχο μέλος της KNX, το οποίο είναι υπεύθυνο για τις δικές του Εφαρμογές ETS καθώς και για την αντίστοιχη υποστήριξη. Ωστόσο, η υποστήριξη για τις εν λόγω Εφαρμογές ETS δεν διεκπεραιώνεται μέσω της *Υποστήριξης KNX* και πρέπει να απευθύνεται στο αντίστοιχο μέλος της KNX.

(8) Η *KNX Association* δεν ευθύνεται για τυχόν εσφαλμένες ή ελλιπείς πληροφορίες της *Ομάδας Υποστήριξης*.

Περιορισμοί χρήσης

(9) Η *Ομάδα Υποστήριξης* παρέχει βοήθεια για την ανάκτηση ή την επαναφορά δεδομένων που έχουν καταστεί μη χρησιμοποιήσιμα ή αλλοιωμένα· ωστόσο, εάν τα δεδομένα αποδειχθούν μη ανακτήσιμα, ο πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διατήρηση επαρκών αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων του ανά πάσα στιγμή. Η *KNX Association* δεν ευθύνεται για απώλεια δεδομένων σε τέτοιες περιπτώσεις και δεν υποχρεούται να αφιερώσει επιπλέον χρόνο σε προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος.

(10) Η *Ομάδα Υποστήριξης* δεν παρέχει βοήθεια για λειτουργικά συστήματα που δεν πληρούν τις απαιτήσεις του εργαλείου. Οι απαιτήσεις αυτές είναι διαθέσιμες μέσω του επίσημου Κέντρου Βοήθειας της *KNX Association* (support.knx.org).

(11) Η *Ομάδα Υποστήριξης* δεν παρέχει βοήθεια για προβλήματα που σχετίζονται με τον ατομικό εξοπλισμό Η/Υ του πελάτη και/ή τη διαμόρφωσή του ή με τα εγκατεστημένα λειτουργικά συστήματα, εάν δεν μπορεί να διαπιστωθεί ή δεν είναι εμφανής άμεση σχέση με *Προϊόν KNX*. Η *KNX Association* δεν ευθύνεται για μια τέτοια κατάσταση και δεν υποχρεούται να αφιερώσει επιπλέον χρόνο στην επίλυση του προβλήματος.

(12) Η *Ομάδα Υποστήριξης* δεν παρέχει βοήθεια για προβλήματα που σχετίζονται με συσκευές KNX, όταν δεν μπορεί να διαπιστωθεί ή δεν είναι εμφανής άμεση σχέση με *Προϊόν KNX*. Τα προβλήματα με συσκευές KNX αντιμετωπίζονται αποκλειστικά από τον αντίστοιχο κατασκευαστή/προμηθευτή της συσκευής.

(13) Η *Ομάδα Υποστήριξης* δεν μπορεί να παρέχει βοήθεια για προβλήματα που σχετίζονται με μη πιστοποιημένες συσκευές KNX, ακόμη και εάν το πρόβλημα ενδέχεται να προκαλείται από *Προϊόν KNX*.

(14) Η *Ομάδα Υποστήριξης* παρέχει βοήθεια μόνο για την πιο πρόσφατη επίσημα κυκλοφορούσα έκδοση ενός *Προϊόντος KNX* εντός κάθε υποστηριζόμενης γενιάς προϊόντων. Οι εκδόσεις που δεν συντηρούνται πλέον από την *KNX Association* δεν υποστηρίζονται, και η *Ομάδα Υποστήριξης* δεν υποχρεούται να διερευνά, να αναπαράγει ή να διορθώνει προβλήματα που αναφέρονται σε τέτοιες εκδόσεις. Ο κατάλογος των εκδόσεων που υποστηρίζονται επί του παρόντος δημοσιεύεται μέσω του επίσημου Κέντρου Βοήθειας της *KNX Association*, διαθέσιμου στη διεύθυνση https://support.knx.org. Όταν αναφέρεται πρόβλημα σε έκδοση που δεν υποστηρίζεται πλέον, η *Ομάδα Υποστήριξης* μπορεί να ζητήσει από τον *Πελάτη* να αναπαραγάγει το πρόβλημα σε υποστηριζόμενη έκδοση πριν από την περαιτέρω διερεύνηση του αιτήματος υποστήριξης. Η παρούσα παράγραφος δεν θίγει τα δικαιώματα που παρέχονται στον *Πελάτη* δυνάμει της *Σύμβασης Άδειας Χρήσης Λογισμικού KNX Tools*.

Περιορισμός ευθύνης

(15) Οι διατάξεις περί περιορισμού ευθύνης που προβλέπονται στη *Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού KNX Tools* εφαρμόζονται πλήρως και χωρίς περιορισμό σε όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης, συμβουλές, καθοδήγηση και κάθε άλλη βοήθεια που παρέχεται δυνάμει της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης. Χωρίς να θίγεται η γενικότητα των ανωτέρω, η *KNX Association* δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για άμεσες ή έμμεσες ζημίες, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, διαφυγόντων κερδών, απώλειας δεδομένων, διακοπής επιχειρηματικής δραστηριότητας ή οποιωνδήποτε αποθετικών ζημιών, που προκύπτουν από ή σε σχέση με τις υπηρεσίες υποστήριξης που παρέχονται δυνάμει της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης. Σε κάθε περίπτωση, η συνολική ευθύνη της *KNX Association* δυνάμει της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης δεν υπερβαίνει ποτέ τα τέλη άδειας χρήσης που κατέβαλε ο *Πελάτης* δυνάμει της *Σύμβασης Άδειας Χρήσης Λογισμικού KNX Tools* κατά τους δώδεκα (12) μήνες που προηγούνται του γεγονότος που γεννά την αξίωση.

(16) Οι υπηρεσίες υποστήριξης που παρέχονται δυνάμει της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης προσφέρονται «ως έχουν» («as is»), χωρίς καμία ρητή ή σιωπηρή εγγύηση, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, σιωπηρών εγγυήσεων εμπορευσιμότητας, καταλληλότητας για συγκεκριμένο σκοπό ή ακρίβειας των παρεχόμενων πληροφοριών. Οι διατάξεις της παραγράφου (8) της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης εφαρμόζονται χωρίς περιορισμό.

Κατάταξη προτεραιότητας και χρονικές προθεσμίες

(17) Όλα τα αιτήματα υποστήριξης κατατάσσονται από την *Ομάδα Υποστήριξης*, κατά την παραλαβή τους, σε ένα από τα ακόλουθα επίπεδα προτεραιότητας:

- (a) Προτεραιότητα 1 (Κρίσιμη): Το *Προϊόν KNX* δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ή μια βασική λειτουργία είναι εντελώς εκτός λειτουργίας, δεν υπάρχει διαθέσιμη προσωρινή λύση και οι εργασίες έργου του *Πελάτη* έχουν διακοπεί.
- (b) Προτεραιότητα 2 (Υψηλή): Μια κύρια λειτουργία του *Προϊόντος KNX* έχει επηρεαστεί σημαντικά. Ενδέχεται να υπάρχει προσωρινή λύση, η οποία όμως είναι περιοριστική ή μη πρακτική για συνεχή χρήση.
- (c) Προτεραιότητα 3 (Κανονική): Ένα δευτερεύον ζήτημα, ένα γενικό τεχνικό ερώτημα, ένα μη κρίσιμο ελάττωμα ή ένα αίτημα βελτίωσης. Η κανονική χρήση του *Προϊόντος KNX* δεν επηρεάζεται ουσιωδώς.

Η *Ομάδα Υποστήριξης* διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρεί την προτεραιότητα ενός αιτήματος υποστήριξης βάσει της δικής της εκτίμησης των τεχνικών επιπτώσεων.

(18) Η *Ομάδα Υποστήριξης* (*Επίπεδο 1*) παρέχει αρχική ουσιαστική απάντηση εντός των ακόλουθων στόχων, οι οποίοι υπολογίζονται σε εργάσιμες ώρες Βελγίου (Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών του Βελγίου):

- (a) Προτεραιότητα 1: τέσσερις (4) εργάσιμες ώρες.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

(b) Προτεραιότητα 2: μία (1) εργάσιμη ημέρα.

(c) Προτεραιότητα 3: δύο (2) εργάσιμες ημέρες.

Η *Ομάδα Υποστήριξης* καταβάλλει προσπάθεια να επιλύει τα αιτήματα υποστήριξης εντός των ακόλουθων στόχων:

(a) Προτεραιότητα 1: δύο (2) εργάσιμες ημέρες.

(b) Προτεραιότητα 2: πέντε (5) εργάσιμες ημέρες.

(c) Προτεραιότητα 3: δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

(19) Όταν ένα αίτημα υποστήριξης δεν μπορεί να επιλυθεί από την *Ομάδα Υποστήριξης* (*Επίπεδο 1*), μπορεί να κλιμακωθεί σε εξειδικευμένους πόρους, μεταξύ των οποίων ενδέχεται να περιλαμβάνονται εξωτερικοί υπεργολάβοι (*Επίπεδο 2*). Μετά την κλιμάκωση στο *Επίπεδο 2*, ισχύουν οι ακόλουθοι στόχοι επίλυσης:

(a) Προτεραιότητα 1: πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία της κλιμάκωσης.

(b) Προτεραιότητα 2: δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία της κλιμάκωσης.

(c) Προτεραιότητα 3: δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία της κλιμάκωσης.

Ο *Πελάτης* ενημερώνεται όταν ένα αίτημα υποστήριξης κλιμακώνεται στο *Επίπεδο 2*.

(20) Οι στόχοι απόκρισης και επίλυσης που ορίζονται στις παραγράφους (18) και (19) αποτελούν στόχους και όχι δεσμευτικές εγγυήσεις. Εάν ένας στόχος δεν επιτευχθεί, ο *Πελάτης* ενημερώνεται για το αναμενόμενο χρονοδιάγραμμα στο αντίστοιχο αίτημα υποστήριξης. Οι στόχοι αυτοί δεν θεμελιώνουν δικαίωμα σε αποζημίωση ή σε αποκατάσταση ζημίας.

(21) Οι ανωτέρω προθεσμίες απόκρισης και επίλυσης αναστέλλονται κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε διαστήματος κατά το οποίο η *Ομάδα Υποστήριξης* αναμένει πληροφορίες, δεδομένα ή ενέργειες από τον *Πελάτη*. Ο *Πελάτης* είναι υπεύθυνος να απαντά εγκαίρως στα αιτήματα της *Ομάδας Υποστήριξης*.

(22) Ο *Πελάτης* παρέχει στην *Ομάδα Υποστήριξης* τις πληροφορίες, τα δεδομένα και την πρόσβαση που εύλογα απαιτούνται για την αναπαραγωγή, την ανάλυση και την επίλυση ενός αναφερθέντος προβλήματος. Εάν οι πληροφορίες αυτές δεν παρασχεθούν ή εάν ο *Πελάτης* δεν συνεργαστεί επαρκώς κατά τη διερεύνηση, η δυνατότητα της *Ομάδας Υποστήριξης* να αναλύσει και να επιλύσει το αίτημα υποστήριξης ενδέχεται να είναι περιορισμένη και η παρεχόμενη βοήθεια ενδέχεται να περιοριστεί αναλόγως. Μετά από δύο (2) υπενθυμίσεις χωρίς ουσιαστική απάντηση από τον *Πελάτη*, η *Ομάδα Υποστήριξης* μπορεί να κλείσει το αίτημα υποστήριξης· ένα κλειστό αίτημα υποστήριξης μπορεί να ανοίξει εκ νέου με την παροχή των ζητούμενων πληροφοριών. Η αναστολή των προθεσμιών απόκρισης και επίλυσης που ορίζεται στην παράγραφο (21) ισχύει καθ' όλη τη διάρκεια ενός τέτοιου διαστήματος.

(23) Για αιτήματα υποστήριξης που αφορούν *Εφαρμογές ETS τρίτων*, οι στόχοι απόκρισης και επίλυσης που ορίζονται στις παραγράφους (18) και (19) δεν εφαρμόζονται, καθώς τα αιτήματα αυτά δεν διεκπεραιώνονται από την *Υποστήριξη KNX*, αλλά από το αντίστοιχο μέλος της KNX με δικά του μέσα.

(24) Ανεξάρτητα από το εσωτερικό σύστημα υποστήριξης και παρακολούθησης της KNX, ο πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για τα δικά του αιτήματα υποστήριξης. Εάν ένα αίτημα υποστήριξης παραμείνει αναπάντητο, ο πελάτης είναι υπεύθυνος να ενημερώσει την Ομάδα *Υποστήριξης KNX* για την απάντηση που εκκρεμεί, στο αντίστοιχο αίτημα υποστήριξης.

Επικοινωνία

(25) Η επικοινωνία με τους *Πελάτες* διεξάγεται αποκλειστικά μέσω της *Υποστήριξης KNX*, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας ανταλλαγής δεδομένων (π.χ. διαγνωστικών αρχείων *Προϊόντων KNX*). Εάν ο όγκος των δεδομένων αποδειχθεί απροσδόκητα υπερβολικός, θα προσφέρεται στον *Πελάτη* πρόσβαση σε διαδικτυακό αποθηκευτικό χώρο (ή παρόμοια λύση).

(26) Εάν ο πελάτης δημιουργήσει νέο αίτημα υποστήριξης για ζήτημα που έχει ήδη θέσει στο παρελθόν, θα αποστέλλεται αυτόματα δημιουργούμενη απάντηση και το νέο αίτημα θα συγχωνεύεται με το υφιστάμενο αίτημα υποστήριξης.

(27) Για τη διοικητική υποστήριξη, η *Ομάδα Υποστήριξης* μπορεί να απαντά σε αιτήματα υποστήριξης στις ακόλουθες γλώσσες: Αγγλικά, Ολλανδικά, Γαλλικά και Γερμανικά.

(28) Για την τεχνική υποστήριξη, οι προτιμώμενες γλώσσες είναι τα Αγγλικά και τα Γερμανικά. Η *Ομάδα Υποστήριξης* μπορεί επίσης να απαντά στα Ολλανδικά, Γαλλικά, Ελληνικά, Ισπανικά και Ιταλικά, ανάλογα με το θέμα και τη διαθεσιμότητα του προσωπικού της *Ομάδας Υποστήριξης*. Υπό ορισμένες συνθήκες (π.χ. απουσία προσωπικού) δεν μπορεί να διασφαλιστεί απάντηση σε γλώσσα άλλη από τα Αγγλικά εντός των προθεσμιών που ορίζονται στις παραγράφους (18) και (19), και ο *Πελάτης* αποδέχεται κατά συνέπεια ενδεχόμενες καθυστερήσεις. Τα αιτήματα υποστήριξης που διεξάγονται στα Αγγλικά δεν υπόκεινται σε τέτοιες πρόσθετες καθυστερήσεις.

Διάρκεια και καταγγελία

(29) Η παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης μπορεί να καταγγελθεί από τον *Πελάτη* έναντι της *KNX Association* με προηγούμενη ειδοποίηση τριών (3) μηνών στο τέλος κάθε τριμήνου. Από τη στιγμή της καταγγελίας, ο *Πελάτης* δεν δικαιούται πλέον καμία περαιτέρω υποστήριξη από αυτήν που περιγράφεται στη Γενική Δήλωση της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης.

(30) Η *KNX Association* μπορεί να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης ή να αναστείλει την πρόσβαση ενός *Πελάτη* στην *Υποστήριξη KNX*, με άμεση ισχύ, με έγγραφη ειδοποίηση προς τον *Πελάτη*, σε περίπτωση:

(a) ουσιώδους παράβασης από τον *Πελάτη* οποιασδήποτε διάταξης της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης, η οποία δεν έχει αρθεί εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την έγγραφη ειδοποίηση για την παράβαση αυτή·

(b) καταχρηστικής, απειλητικής, μεροληπτικής ή άλλως ανάρμοστης συμπεριφοράς του *Πελάτη* προς την *Ομάδα Υποστήριξης*·

(c) συστηματικής κατάχρησης του καναλιού υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της επανειλημμένης υποβολής αιτημάτων που βρίσκονται εκτός του πεδίου της υποστήριξης όπως αυτό ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση.

Εφόσον είναι πρακτικά εφικτό, η *KNX Association* παρέχει στον *Πελάτη* προηγούμενη ειδοποίηση και την ευκαιρία να διορθώσει τη σχετική συμπεριφορά πριν ασκήσει το δικαίωμά της για καταγγελία ή αναστολή δυνάμει της παρούσας παραγράφου.

(31) Ο *Πελάτης* δεν έχει δικαίωμα σε οποιαδήποτε αποζημίωση ή καταβολή αντιστάθμισης ή αποκατάσταση ζημίας σε περίπτωση καταγγελίας ή αναστολής της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης.

(32) Μετά τη λύση της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης για οποιονδήποτε λόγο, οι ακόλουθες διατάξεις εξακολουθούν να ισχύουν πλήρως: Περιορισμός ευθύνης (παράγραφοι 15–16), Εμπιστευτικότητα (παράγραφος 38), Διαχείριση και προστασία

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

δεδομένων (παράγραφοι 39–40), Αποζημίωση (παράγραφος 41), Εφαρμοστέο δίκαιο και διαφορές (παράγραφος 34), καθώς και η παρούσα ρήτρα επιβίωσης.

Επιφυλάξεις

(33) Όλα τα δικαιώματα που δεν παρέχονται ρητά με την παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης διατηρούνται.

Εφαρμοστέο δίκαιο και διαφορές

(34) Η παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης διέπεται και ερμηνεύεται σύμφωνα με το βελγικό δίκαιο, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι κανόνες σύγκρουσης νόμων. Τα δικαστήρια των Βρυξελλών (Βέλγιο) έχουν αποκλειστική δικαιοδοσία για την επίλυση όλων των διαφορών ή αντιδικιών μεταξύ της *KNX Association* και του *Πελάτη*.

Διάφορα

(35) Αιτήματα για συστάσεις προϊόντων δεν μπορούν να γίνουν δεκτά. Η *KNX Association* δεν δικαιούται να παρέχει τέτοιες πληροφορίες. Στην περίπτωση αυτή, οι *Πελάτες* καλούνται να συμβουλεύονται τις πληροφορίες του κατασκευαστή στους αντίστοιχους ιστότοπους ή να επικοινωνούν απευθείας με τον κατασκευαστή KNX.

Ανωτέρα βία

(36) Κανένα από τα μέρη δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε καθυστέρηση ή αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του δυνάμει της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης, στον βαθμό που η καθυστέρηση ή η αδυναμία αυτή οφείλεται σε περιστάσεις εκτός του εύλογου ελέγχου του, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, φυσικών καταστροφών, πανδημιών, πολέμου, τρομοκρατίας, κυβερνητικών μέτρων, διακοπών ρεύματος, διακοπών διαδικτύου ή τηλεπικοινωνιών ή κυβερνοεπιθέσεων («Γεγονός Ανωτέρας Βίας»). Το θιγόμενο μέρος ειδοποιεί το άλλο μέρος χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση για το Γεγονός Ανωτέρας Βίας και την αναμενόμενη διάρκειά του. Εάν ένα Γεγονός Ανωτέρας Βίας διαρκέσει περισσότερο από εξήντα (60) ημέρες, οποιοδήποτε από τα μέρη μπορεί να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης με έγγραφη ειδοποίηση προς το άλλο μέρος.

Διαιρετότητα

(37) Εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης κριθεί άκυρη ή ανεφάρμοστη από αρμόδιο δικαστήριο, οι λοιπές διατάξεις εξακολουθούν να ισχύουν πλήρως. Η άκυρη ή ανεφάρμοστη διάταξη αντικαθίσταται από έγκυρη και εφαρμόσιμη διάταξη που αντανακλά όσο το δυνατόν πιστότερα την αρχική πρόθεση των μερών.

Διαχείριση και προστασία δεδομένων

(38) Η *Ομάδα Υποστήριξης* χειρίζεται τα δεδομένα των πελατών καθώς και τα δεδομένα έργων ως εμπιστευτικά και δεν τα γνωστοποιεί σε τρίτους ούτε τα χρησιμοποιεί για εμπορικούς σκοπούς. Ωστόσο, τα δεδομένα έργων μπορούν να χρησιμοποιούνται από την *Ομάδα Υποστήριξης* για την αποκατάσταση προβλημάτων που σχετίζονται, άμεσα ή έμμεσα, με *Προϊόντα KNX*.

Οι υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας δυνάμει της παρούσας παραγράφου δεν εφαρμόζονται σε πληροφορίες οι οποίες:

a) είναι ή καθίστανται δημόσια διαθέσιμες χωρίς υπαιτιότητα της *KNX Association*·
b) ήταν ήδη γνωστές στην *KNX Association* πριν από τη γνωστοποίησή τους από τον *Πελάτη*, χωρίς υποχρέωση εμπιστευτικότητας·
c) αναπτύσσονται ανεξάρτητα από την *KNX Association* χωρίς αναφορά στις εμπιστευτικές πληροφορίες του *Πελάτη*·
d) λαμβάνονται από τρίτο χωρίς περιορισμό ως προς τη γνωστοποίηση· ή
e) πρέπει να γνωστοποιηθούν βάσει νόμου, κανονισμού ή διαταγής δικαστηρίου ή αρμόδιας αρχής, υπό την προϋπόθεση ότι η *KNX Association*, εφόσον επιτρέπεται από τον νόμο, ειδοποιεί εύλογα εκ των προτέρων τον *Πελάτη* για τη γνωστοποίηση αυτή.

Ο *Πελάτης* χειρίζεται ως εμπιστευτικές όλες τις μη δημόσιες τεχνικές πληροφορίες, προσωρινές λύσεις, διαγνωστικές μεθόδους ή λεπτομέρειες εσωτερικών εργαλείων που του γνωστοποιούνται από την *Ομάδα Υποστήριξης* κατά την παροχή υποστήριξης, και δεν γνωστοποιεί τις πληροφορίες αυτές σε τρίτους χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της *KNX Association*.

Οι υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που προβλέπονται στην παρούσα παράγραφο εξακολουθούν να ισχύουν μετά τη λύση της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης για χρονικό διάστημα τριών (3) ετών.

(39) Ανάλογα με το είδος και την πολυπλοκότητα ενός αιτήματος υποστήριξης, η *Ομάδα Υποστήριξης* μπορεί να ζητήσει δεδομένα έργου. Μπορεί να πρόκειται είτε για δεδομένα που χρησιμοποιούνται από *Προϊόν KNX* (π.χ. εξαγόμενα αρχεία έργου ή αρχεία «Project Store») είτε για δεδομένα σχετικά με το έργο (π.χ. αναφορές έργου, στιγμιότυπα οθόνης του έργου εντός *Προϊόντος KNX* κ.λπ.). Παρέχοντας τέτοια δεδομένα στην *Ομάδα Υποστήριξης*, ο *Πελάτης* επιβεβαιώνει ότι έχει λάβει όλες τις απαραίτητες άδειες, μεταξύ άλλων και από τον ιδιοκτήτη του κτιρίου και από κάθε θιγόμενο τρίτο, για τη μεταφόρτωση των πληροφοριών του έργου και των σχετικών αρχείων στην *Υποστήριξη KNX*.

(40) Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης διέπεται από την Πολιτική Απορρήτου της *KNX Association*, η οποία είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της *KNX Association*. Ο *Πελάτης* αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται μέσω της *Υποστήριξης KNX* – συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, των πληροφοριών λογαριασμού, της επικοινωνίας στο πλαίσιο αιτημάτων υποστήριξης και των δεδομένων έργου – θα υποβάλλονται σε επεξεργασία από την *KNX Association* σύμφωνα με την εν λόγω Πολιτική Απορρήτου και την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων). Η *KNX Association* εφαρμόζει και διατηρεί κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των δεδομένων αυτών από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, απώλεια ή καταστροφή.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Αποζημίωση

(41) Ο *Πελάτης* υποχρεούται να υπερασπίζεται, να αποζημιώνει και να απαλλάσσει την *KNX Association* από κάθε αξίωση τρίτων, ζημία, δαπάνη ή ευθύνη (συμπεριλαμβανομένων εύλογων δικηγορικών αμοιβών) που προκύπτει από ή σχετίζεται με

a) δεδομένα που παρασχέθηκαν από τον Πελάτη στην Υποστήριξη KNX κατά παράβαση των δηλώσεων που έγιναν στην παράγραφο (39), ή
b) την παράλειψη του Πελάτη να λάβει τις απαραίτητες άδειες ή συναινέσεις που απαιτούνται δυνάμει της παραγράφου (39).

Εκχώρηση

(42) Κανένα από τα μέρη δεν μπορεί να εκχωρήσει ή να μεταβιβάσει οποιοδήποτε από τα δικαιώματα ή τις υποχρεώσεις του δυνάμει της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του άλλου μέρους, με την εξαίρεση ότι η *KNX Association* μπορεί να εκχωρήσει την παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης χωρίς συναίνεση σε συνδεδεμένη οντότητα ή στο πλαίσιο συγχώνευσης, εξαγοράς ή πώλησης του συνόλου ή σχεδόν του συνόλου των περιουσιακών της στοιχείων. Κάθε φερόμενη εκχώρηση κατά παράβαση της παρούσας παραγράφου είναι άκυρη.

Υπερισχύουσα γλώσσα

(43) Η παρούσα Σύμβαση Υποστήριξης έχει συνταχθεί στην αγγλική γλώσσα. Οποιαδήποτε μετάφραση της παρούσας Σύμβασης Υποστήριξης σε άλλη γλώσσα παρέχεται αποκλειστικά για διευκόλυνση. Σε περίπτωση απόκλισης, ασυνέπειας ή διαφοράς ερμηνείας μεταξύ της αγγλικής έκδοσης και οποιασδήποτε μεταφρασμένης έκδοσης, υπερισχύει η αγγλική έκδοση.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.