KNX supportavtal

Supportavtal för KNX-verktyg / september 2026 – version 1.3

Allmänt uttalande

Som ägare av en eller flera officiella produkter från *KNX Association* har du rätt att begära support för dessa. Genom att skapa en ny supportbegäran godkänner du villkoren nedan.

Programvarulicensavtalet för KNX Tools fortsätter att gälla utan inskränkningar.

Detaljer

Definitioner

”KNX Association”	avser *KNX Association* cv med huvudkontor i Diegem/Bryssel (Belgien).
”KNX Support”	verktyg som huvudsakligen är tillgängligt via plattformen ”MyKNX” för att skapa/redigera en egen supportbegäran.
”KNX-produkt”	enligt *Programvarulicensavtalet för KNX Tools* en programvara från *KNX Association*.
”KNX ETS App”	enligt *Programvarulicensavtalet för KNX Tools* ett funktionellt tillägg till ETS, utvecklat av *KNX Association*.
”ETS App från tredje part”	enligt *Programvarulicensavtalet för KNX Tools* ett funktionellt tillägg till ETS, utvecklat av en KNX-medlem.
”Supportteam”	det team eller den eller de personer som ansvarar för hanteringen av ett supportärende; i regel en tekniker och i vissa fall även en programutvecklare.
”Kund”	rättmätig ägare av minst en *KNX-produkt* med ett eget giltigt ”MyKNX”-konto.
”Tier 1”	den första supportnivån som tillhandahålls av *KNX Associations Supportteam* och som omfattar inledande sortering, diagnos och lösning av supportärenden.
”Tier 2”	den andra supportnivån som omfattar specialistresurser, vilka kan inbegripa programutvecklare eller externa underleverantörer, och som anlitas när ett supportärende inte kan lösas på *Tier 1*.

Tillgång till support

(0) Supportbegäranden bör skickas in via motsvarande menyalternativ i *Kundens* ”MyKNX”-konto. MyKNX-plattformen är den primära kanalen för att skapa, följa upp och hantera supportärenden. Begäranden som skickas till *KNX Associations* officiella supportadresser (support@knx.org, sales@knx.org, info@knx.org, certification@knx.org) godtas också: sådana begäranden skapar automatiskt ett supportärende på MyKNX-plattformen när de tas emot, utan något manuellt ingripande från *KNX Associations* personal. Den prioritetsklassificering och de tidsaspekter som anges i detta avtal gäller för varje supportärende som skapas på detta sätt, oavsett om det har skapats av *Kunden* direkt på plattformen eller automatiskt utifrån ett meddelande som skickats till en officiell supportadress.

(1) Begäranden eller förfrågningar som skickas till enskilda e-postadresser till *KNX Associations* personal, eller som lämnas via sociala medier (Facebook, X.com, YouTube) eller någon annan kanal, utgör inte i sig formella supportärenden. *KNX Association* får vidarebefordra sådana förfrågningar till MyKNX-plattformen eller uppmana *Kunden* att skicka in dem där. De mål för svar och lösning som anges i detta avtal börjar löpa först när ett supportärende har skapats på MyKNX-plattformen, och *KNX Association* lämnar ingen garanti för att förfrågningar som skickas till enskilda adresser eller via andra kanaler tas emot, vidarebefordras eller besvaras.

(2) *KNX Association* erbjuder inte teknisk support per telefon. *Supportteamet* kan inte nås per telefon i syfte att skicka in, diagnostisera, följa upp eller eskalera tekniska supportärenden. *Kunder* som behöver teknisk hjälp måste använda de skriftliga kanaler som anges i punkterna (0) och (1). Detta undantag gäller enbart teknisk support; andra avdelningar inom *KNX Association* (t.ex. försäljning, administration, certifiering) kan fortfarande kontaktas per telefon där sådan kontakt erbjuds. *Supportteamet* får, efter eget gottfinnande, ta telefonkontakt med *Kunden* om det bedömer att en teknisk fråga inte kan lösas effektivt enbart genom skriftlig kommunikation. En sådan utgående telefonkontakt är ett ensidigt beslut av *Supportteamet* och ger inte *Kunden* någon rätt till teknisk support per telefon.

Supportens omfattning

(3) *KNX Support* är endast tillgänglig för tekniska problem/frågor som har direkt samband med en *KNX-produkt* som ägs av kunden.

(4) *KNX Support* omfattar inte på något sätt kundutbildning. Följaktligen behöver *Supportteamet* inte nödvändigtvis beakta frågor som rör KNX-systemet och programvarukunskaper. För denna typ av frågor eller problem ska kunden antingen vända sig till ett officiellt KNX-utbildningscenter eller skaffa lämplig facklitteratur, t.ex. via MyKNX. Ytterligare ett alternativ är att använda ETS eCampus, som finns tillgängligt på https://ecampus.knx.org.

(5) *Supportteamet* kommer att använda alla rimliga medel för att lösa ett supportärende. Om ett problem inte kan lösas kommer *Supportteamet* att föreslå en alternativ lösning. Dessutom kommer problemet att vidarebefordras till KNX Tool Manager. När en *KNX-produkt* uppenbart innehåller ett fel kommer en korrigering att tillhandahållas så snart som möjligt. *Supportteamet* kan dock inte informera kunden om vilket datum den korrigerade versionen kan komma att bli tillgänglig. Detsamma gäller när ingen alternativ lösning har kunnat föreslås.

(6) Support för *KNX ETS Apps* erbjuds av *KNX Associations Supportteam* i *KNX Support*.

© 2012–2026, KNΞ Ασσοχιατιον. Μεδ ενσαμρ™ττ.

(7) Support för *ETS Apps från tredje part* tillhandahålls av respektive KNX-medlem, som ansvarar för sina egna ETS Apps och tillhörande support. Supporten för dessa ETS Apps hanteras dock inte via *KNX Support* utan ska riktas till respektive KNX-medlem.
(8) *KNX Association* kan inte hållas ansvarig för felaktig eller ofullständig information från *Supportteamet*.

Begränsningar av användningen

(9) *Supportteamet* ger hjälp med återställning av data som har blivit oanvändbara eller skadade; om det visar sig att data inte kan återställas bär dock kunden ensam ansvaret för att tillräckliga säkerhetskopior av hans eller hennes data alltid finns. *KNX Association* kan inte hållas ansvarig för dataförlust i sådana situationer och är inte skyldig att lägga ned mer tid på att försöka lösa problemet.
(10) *Supportteamet* ger inte hjälp för operativsystem som inte uppfyller verktygets systemkrav. Dessa krav finns tillgängliga via *KNX Associations* officiella Help Centre (support.knx.org).
(11) *Supportteamet* ger inte hjälp med problem som rör kundens individuella datorutrustning och/eller dess konfiguration eller de installerade operativsystemen, om inget direkt samband med en *KNX-produkt* kan fastställas eller är uppenbart. *KNX Association* kan inte hållas ansvarig för en sådan situation och är inte skyldig att lägga ned mer tid på att lösa problemet.
(12) *Supportteamet* ger inte hjälp med problem som rör KNX-enheter när inget direkt samband med en *KNX-produkt* kan fastställas eller är uppenbart. Problem med KNX-enheter hanteras uteslutande av respektive tillverkare/leverantör av enheten.
(13) *Supportteamet* kan inte erbjuda hjälp med problem som rör icke-certifierade KNX-enheter, även om problemet eventuellt orsakas av en *KNX-produkt*.
(14) *Supportteamet* ger endast hjälp avseende den senaste officiellt släppta versionen av en *KNX-produkt* inom varje produktgeneration som stöds. Versioner som inte längre underhålls av *KNX Association* stöds inte, och *Supportteamet* är inte skyldigt att undersöka, återskapa eller rätta problem som rapporteras för sådana versioner. Listan över versioner som för närvarande stöds publiceras via *KNX Associations* officiella Help Centre, tillgängligt på https://support.knx.org. Om ett problem rapporteras för en version som inte längre stöds får *Supportteamet* kräva att *Kunden* återskapar problemet i en version som stöds innan supportärendet utreds vidare. Denna punkt påverkar inte de rättigheter som tillkommer *Kunden* enligt *Programvarulicensavtalet för KNX Tools*.

Ansvarsbegränsning

(15) De bestämmelser om ansvarsbegränsning som anges i *Programvarulicensavtalet för KNX Tools* ska gälla fullt ut och utan inskränkning för alla supporttjänster, råd, vägledning och all annan hjälp som tillhandahålls enligt detta supportavtal. Utan att det föregående begränsas ska *KNX Association* under inga omständigheter vara ansvarig för direkta eller indirekta skador, inklusive men inte begränsat till utebliven vinst, dataförlust, driftavbrott eller följdskador, som uppstår till följd av eller i samband med de supporttjänster som tillhandahålls enligt detta supportavtal. *KNX Associations* sammanlagda ansvar enligt detta supportavtal ska i inget fall överstiga de licensavgifter som *Kunden* har betalat enligt *Programvarulicensavtalet för KNX Tools* under de tolv (12) månader som föregår den händelse som ger upphov till anspråket.
(16) De supporttjänster som tillhandahålls enligt detta supportavtal erbjuds i befintligt skick (”as is”), utan garantier av något slag, vare sig uttryckliga eller underförstådda, inklusive men inte begränsat till underförstådda garantier om säljbarhet, lämplighet för ett visst ändamål eller riktighet i lämnad information. Bestämmelserna i punkt (8) i detta supportavtal ska gälla utan begränsning.

Prioritetsklassificering och tidsaspekter

(17) Alla supportärenden ska av *Supportteamet*, när de tas emot, klassificeras i en av följande prioritetsnivåer:
   (a) Prioritet 1 (kritisk): *KNX-produkten* är oanvändbar eller en kärnfunktion är helt ur funktion, ingen tillfällig lösning finns tillgänglig och *Kundens* projektarbete är blockerat.
   (b) Prioritet 2 (hög): En viktig funktion i *KNX-produkten* är avsevärt försämrad. En tillfällig lösning kan finnas men är begränsande eller opraktisk för fortsatt användning.
   (c) Prioritet 3 (normal): Ett mindre problem, en allmän teknisk fråga, ett icke-kritiskt fel eller en förbättringsbegäran. Normal arbetsanvändning av *KNX-produkten* påverkas inte väsentligt.

   Supportteamet förbehåller sig rätten att omklassificera prioriteten för ett supportärende utifrån sin egen bedömning av den tekniska påverkan.

(18) *Supportteamet* (*Tier 1*) ska lämna ett första sakligt svar inom följande mål, räknat i belgiska arbetstimmar (måndag till fredag, med undantag för belgiska allmänna helgdagar):
   (a) Prioritet 1: fyra (4) arbetstimmar.
   (b) Prioritet 2: en (1) arbetsdag.
   (c) Prioritet 3: två (2) arbetsdagar.

   Supportteamet ska sträva efter att lösa supportärenden inom följande mål:
   (a) Prioritet 1: två (2) arbetsdagar.
   (b) Prioritet 2: fem (5) arbetsdagar.
   (c) Prioritet 3: tio (10) arbetsdagar.

(19) Om ett supportärende inte kan lösas av *Supportteamet* (*Tier 1*) får det eskaleras till specialistresurser, vilka kan inbegripa externa underleverantörer (*Tier 2*). Efter eskalering till *Tier 2* gäller följande mål för lösning:
   (a) Prioritet 1: fem (5) arbetsdagar från dagen för eskaleringen.
   (b) Prioritet 2: tio (10) arbetsdagar från dagen för eskaleringen.
   (c) Prioritet 3: femton (15) arbetsdagar från dagen för eskaleringen.

   Kunden ska informeras när ett supportärende eskaleras till *Tier 2*.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Μεδ ενσαμρ™ττ.

(20) De mål för svar och lösning som anges i punkterna (18) och (19) utgör målsättningar och inte bindande garantier. Om ett mål inte uppnås ska *Kunden* informeras om den förväntade tidsramen i det aktuella supportärendet. Dessa mål ger inte upphov till någon rätt till ersättning eller skadestånd.

(21) De tidsfrister för svar och lösning som anges ovan ska vara vilande under varje period då *Supportteamet* väntar på information, data eller åtgärder från *Kunden*. *Kunden* ansvarar för att besvara förfrågningar från *Supportteamet* i god tid.

(22) *Kunden* ska förse *Supportteamet* med den information, de data och den åtkomst som rimligen krävs för att återskapa, analysera och lösa ett rapporterat problem. Om sådan information inte tillhandahålls, eller om *Kunden* inte samarbetar i tillräcklig utsträckning under utredningen, kan *Supportteamets* möjlighet att analysera och lösa supportärendet vara begränsad och den erbjudna hjälpen kan begränsas i motsvarande mån. Efter två (2) påminnelser utan sakligt svar från *Kunden* får *Supportteamet* stänga supportärendet; ett stängt supportärende kan öppnas på nytt när den begärda informationen har tillhandahållits. Den vilandeförklaring av tidsfristerna för svar och lösning som anges i punkt (21) gäller under en sådan period.

(23) För supportärenden som rör *ETS Apps från tredje part* gäller inte de mål för svar och lösning som anges i punkterna (18) och (19), eftersom dessa inte hanteras av *KNX Support* utan av respektive KNX-medlem med egna medel.

(24) Oavsett KNX interna support- och övervakningssystem förblir kunden ensam ansvarig för sina egna supportbegäranden. Om ett supportärende förblir obesvarat ansvarar kunden för att informera *KNX Support*-teamet om det uteblivna svaret i det aktuella supportärendet.

Kommunikation

(25) Kommunikationen med *Kunder* sker uteslutande via *KNX Support*, inklusive möjligheten till datautbyte (t.ex. diagnostikfiler från *KNX-produkter*). Om datamängden oväntat skulle vara för stor kommer *Kunden* att erbjudas åtkomst till onlinelagring (eller liknande).

(26) Om kunden skapar ett nytt supportärende för ett problem som han eller hon redan tidigare har tagit upp genereras ett automatiskt svar och det nya ärendet slås samman med det befintliga supportärendet.

(27) För administrativ support kan *Supportteamet* besvara supportärenden på följande språk: engelska, nederländska, franska och tyska.

(28) För teknisk support är de föredragna språken engelska och tyska. *Supportteamet* kan även svara på nederländska, franska, grekiska, spanska och italienska, beroende på ämnet och tillgången på personal i *Supportteamet*. Under vissa förhållanden (t.ex. frånvaro av personal) kan ett svar på ett annat språk än engelska inom de tider som anges i punkterna (18) och (19) inte garanteras, och *Kunden* godtar följaktligen eventuella förseningar. Supportärenden som förs på engelska omfattas inte av sådana ytterligare förseningar.

Avtalstid och uppsägning

(29) Detta supportavtal kan sägas upp av *Kunden* gentemot *KNX Association* med tre (3) månaders uppsägningstid till slutet av varje kvartal. Från och med tidpunkten för uppsägningen har *Kunden* inte längre rätt till någon ytterligare support som beskrivs i det allmänna uttalandet i detta supportavtal.

(30) *KNX Association* får säga upp detta supportavtal eller stänga av en *Kunds* åtkomst till *KNX Support* med omedelbar verkan genom skriftligt meddelande till *Kunden* vid:

- (a) ett väsentligt avtalsbrott från *Kundens* sida avseende någon bestämmelse i detta supportavtal som inte har avhjälpts inom femton (15) dagar efter skriftligt meddelande om avtalsbrottet;
- (b) kränkande, hotfullt, diskriminerande eller på annat sätt olämpligt uppträdande från *Kundens* sida gentemot *Supportteamet*;
- (c) systematiskt missbruk av supportkanalen, inklusive men inte begränsat till upprepad inlämning av begäranden som faller utanför den omfattning av support som definieras i detta avtal.

När så är praktiskt möjligt ska *KNX Association* ge *Kunden* förhandsmeddelande och möjlighet att rätta till det aktuella uppträdandet innan föreningen utövar sin rätt till uppsägning eller avstängning enligt denna punkt.

(31) *Kunden* har inte rätt till någon gottgörelse eller betalning av ersättning eller skadestånd vid uppsägning eller avstängning enligt detta supportavtal.

(32) När detta supportavtal upphör av vilket skäl som helst ska följande bestämmelser fortsätta att gälla fullt ut: Ansvarsbegränsning (punkterna 15–16), Sekretess (punkt 38), Hantering och skydd av data (punkterna 39–40), Skadeslöshet (punkt 41), Tillämplig lag och tvister (punkt 34) samt denna bestämmelse om fortsatt giltighet.

Förbehåll

(33) Alla rättigheter som inte uttryckligen anges i detta supportavtal förbehålls.

Tillämplig lag och tvister

(34) Detta supportavtal ska regleras av och tolkas i enlighet med belgisk lag, utan hänsyn till lagvalsregler. Domstolarna i Bryssel (Belgien) har exklusiv behörighet att avgöra alla tvister eller meningsskiljaktigheter mellan *KNX Association* och *Kunden*.

Övrigt

(35) Förfrågningar om produktrekommendationer kan inte godtas. *KNX Association* har inte rätt att lämna sådan information. *Kunder* ombeds i sådana fall att ta del av tillverkarens information på respektive webbplats eller att ta direkt kontakt med KNX-tillverkaren.

Force majeure

(36) Ingen av parterna ska vara ansvarig för dröjsmål med eller underlåtenhet att fullgöra sina förpliktelser enligt detta supportavtal i den mån dröjsmålet eller underlåtenheten orsakas av omständigheter utanför dess rimliga kontroll, inklusive men inte begränsat till naturkatastrofer, pandemier, krig, terrorism, myndighetsåtgärder, strömavbrott, avbrott i internet eller telekommunikation eller cyberattacker (”force majeure-händelse”). Den drabbade parten ska utan onödigt dröjsmål

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Μεδ ενσαμρ™ττ.

underrätta den andra parten om force majeure-händelsen och dess förväntade varaktighet. Om en force majeure-händelse varar i mer än sextio (60) dagar får vardera parten säga upp detta supportavtal genom skriftligt meddelande till den andra parten.

Avskiljbarhet

(37) Om någon bestämmelse i detta supportavtal av en behörig domstol förklaras ogiltig eller icke verkställbar ska övriga bestämmelser fortsätta att gälla fullt ut. Den ogiltiga eller icke verkställbara bestämmelsen ska ersättas av en giltig och verkställbar bestämmelse som så nära som möjligt återspeglar parternas ursprungliga avsikt.

Hantering och skydd av data

(38) *Supportteamet* ska behandla kunddata och projektdata konfidentiellt och inte röja dem för någon tredje part eller använda dem i kommersiellt syfte. Projektdata får dock användas av *Supportteamet* för att åtgärda problem som direkt eller indirekt har samband med *KNX-produkter*.

Sekretessåtagandena enligt denna punkt gäller inte information som:

a) är eller blir allmänt tillgänglig utan att *KNX Association* är skyldig till det;
b) redan var känd för *KNX Association* innan den röjdes av *Kunden*, utan sekretessförpliktelse;
c) har utvecklats självständigt av *KNX Association* utan användning av *Kundens* konfidentiella information;
d) har erhållits från en tredje part utan begränsning av rätten att röja den; eller
e) måste röjas enligt lag, förordning eller beslut av domstol eller behörig myndighet, förutsatt att *KNX Association*, där lagen tillåter det, i rimlig tid i förväg underrättar *Kunden* om ett sådant röjande.

Kunden ska behandla all icke-offentlig teknisk information, tillfälliga lösningar, diagnostikmetoder eller detaljer om interna verktyg som *Supportteamet* röjer i samband med tillhandahållandet av support som konfidentiell och ska inte röja sådan information för tredje part utan föregående skriftligt medgivande från *KNX Association*.

Sekretessåtagandena enligt denna punkt ska fortsätta att gälla under en period av tre (3) år efter att detta supportavtal har upphört.

(39) Beroende på typen av supportärende och dess komplexitet kan *Supportteamet* begära projektdata. Detta kan vara antingen data som används av en *KNX-produkt* (t.ex. exporterade projektfiler eller ”Project Store”-filer) eller projektrelaterade data (t.ex. projektrapporter, skärmbilder av projektet i en *KNX-produkt* osv.). Genom att tillhandahålla sådana data till *Supportteamet* bekräftar *Kunden* att han eller hon har inhämtat alla nödvändiga tillstånd, inklusive från byggnadens ägare och eventuella berörda tredje parter, för att ladda upp projektinformationen och relevanta filer till *KNX Support*.

(40) Behandlingen av personuppgifter i samband med detta supportavtal regleras av *KNX Associations* integritetspolicy, som finns tillgänglig på *KNX Associations* webbplats. *Kunden* bekräftar och godtar att personuppgifter som lämnas via *KNX Support* – inklusive men inte begränsat till kontoinformation, kommunikation i supportärenden och projektdata – kommer att behandlas av *KNX Association* i enlighet med nämnda integritetspolicy och tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive förordning (EU) 2016/679 (allmänna dataskyddsförordningen). *KNX Association* ska vidta och upprätthålla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda sådana uppgifter mot obehörig åtkomst, förlust eller förstörelse.

Skadeslöshet

(41) *Kunden* ska försvara *KNX Association* och hålla föreningen skadeslös mot alla anspråk från tredje part, skador, kostnader eller förpliktelser (inklusive skäliga advokatkostnader) som uppstår till följd av eller i samband med

a) data som Kunden har tillhandahållit till KNX Support i strid med de utfästelser som görs i punkt (39), eller
b) Kundens underlåtenhet att inhämta de nödvändiga tillstånd eller samtycken som krävs enligt punkt (39).

Överlåtelse

(42) Ingen av parterna får överlåta eller överföra någon av sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta supportavtal utan föregående skriftligt medgivande från den andra parten, med undantag för att *KNX Association* utan medgivande får överlåta detta supportavtal till ett närstående företag eller i samband med en fusion, ett förvärv eller en försäljning av samtliga eller i allt väsentligt samtliga dess tillgångar. Varje påstådd överlåtelse i strid med denna punkt är ogiltig.

Gällande språk

(43) Detta supportavtal är upprättat på engelska. Varje översättning av detta supportavtal till ett annat språk tillhandahålls endast för att underlätta förståelsen. Vid avvikelser, motstridigheter eller skillnader i tolkning mellan den engelska versionen och en översatt version ska den engelska versionen ha företräde.

© 2012–2026, KNX Association. Med ensamr™tt.