KNX Support-Vereinbarung

Support-Vereinbarung für KNX-Tool(s) / September 2026 – Version 1.3

Allgemeine Erklärung

Als Eigentümer eines oder mehrerer offizieller Produkte der *KNX Association* sind Sie berechtigt, Support für diese anzufordern. Mit der Erstellung einer neuen Support-Anfrage erklären Sie sich mit den nachstehenden Bedingungen einverstanden.

Die *KNX Tools Softwarelizenzvereinbarung* gilt weiterhin uneingeschränkt.

Einzelheiten

Begriffsbestimmungen

„KNX Association"	bezeichnet die *KNX Association* cv mit Hauptsitz in Diegem/Brüssel (Belgien).
„KNX Support"	das hauptsächlich über die Plattform „MyKNX" zugängliche Tool zur Erstellung/Bearbeitung einer eigenen Support-Anfrage.
„KNX-Produkt"	gemäß der *KNX Tools Softwarelizenzvereinbarung* eine Software der *KNX Association*.
„KNX ETS App"	gemäß der *KNX Tools Softwarelizenzvereinbarung* eine von der *KNX Association* entwickelte funktionale Erweiterung der ETS.
„Drittanbieter-ETS-App"	gemäß der *KNX Tools Softwarelizenzvereinbarung* eine von einem KNX-Mitglied entwickelte funktionale Erweiterung der ETS.
„Support-Team"	das für die Bearbeitung eines Support-Falls zuständige Team bzw. die zuständige(n) Person(en); in der Regel ein Techniker, in manchen Fällen auch ein Softwareentwickler.
„Kunde"	rechtmäßiger Eigentümer mindestens eines *KNX-Produkts* mit einem eigenen gültigen „MyKNX"-Konto.
„Tier 1"	die erste Support-Ebene, die vom *Support-Team* der *KNX Association* erbracht wird und die Ersteinstufung, Diagnose und Lösung von Support-Fällen umfasst.
„Tier 2"	die zweite Support-Ebene unter Einbeziehung von Spezialisten, zu denen Softwareentwickler oder externe Unterauftragnehmer gehören können; sie wird hinzugezogen, wenn ein Support-Fall auf *Tier 1* nicht gelöst werden kann.

Verfügbarkeit des Supports

(0) Support-Anfragen sollten über den entsprechenden Menüeintrag im „MyKNX"-Konto des *Kunden* eingereicht werden. Die MyKNX-Plattform ist der primäre Kanal für die Erstellung, Verfolgung und Verwaltung von Support-Fällen. Anfragen an die offiziellen Support-Adressen der *KNX Association* (support@knx.org, sales@knx.org, info@knx.org, certification@knx.org) werden ebenfalls angenommen: Solche Anfragen erzeugen bei Eingang automatisch einen Support-Fall auf der MyKNX-Plattform, ohne manuelles Eingreifen von Mitarbeitern der *KNX Association*. Die in dieser Vereinbarung festgelegte Prioritätseinstufung und die zeitlichen Vorgaben gelten für jeden so erstellten Support-Fall, unabhängig davon, ob er vom *Kunden* direkt auf der Plattform oder automatisch aus einer an eine offizielle Support-Adresse gesendeten Nachricht erstellt wurde.

(1) Anfragen oder Mitteilungen an die persönlichen E-Mail-Adressen von Mitarbeitern der *KNX Association* oder über soziale Medien (Facebook, X.com, YouTube) oder sonstige Kanäle stellen für sich genommen keine formellen Support-Fälle dar. Die *KNX Association* kann solche Anfragen an die MyKNX-Plattform weiterleiten oder den *Kunden* auffordern, sie dort einzureichen. Die in dieser Vereinbarung festgelegten Reaktions- und Lösungsziele beginnen erst zu laufen, sobald ein Support-Fall auf der MyKNX-Plattform erstellt wurde, und die *KNX Association* übernimmt keine Gewähr dafür, dass an persönliche Adressen oder über sonstige Kanäle gesendete Anfragen empfangen, weitergeleitet oder beantwortet werden.

(2) Die *KNX Association* bietet keinen technischen Support per Telefon an. Das *Support-Team* ist telefonisch nicht erreichbar, um technische Support-Fälle einzureichen, zu diagnostizieren, nachzuverfolgen oder zu eskalieren. *Kunden*, die technische Unterstützung benötigen, müssen die in den Absätzen (0) und (1) genannten schriftlichen Kanäle nutzen. Dieser Ausschluss gilt ausschließlich für den technischen Support; andere Abteilungen der *KNX Association* (z. B. Vertrieb, Verwaltung, Zertifizierung) können weiterhin telefonisch kontaktiert werden, sofern ein solcher Kontakt angeboten wird. Das *Support-Team* kann nach eigenem Ermessen telefonischen Kontakt mit dem *Kunden* aufnehmen, wenn es feststellt, dass ein technisches Anliegen allein durch schriftliche Kommunikation nicht effizient gelöst werden kann. Eine solche ausgehende telefonische Kontaktaufnahme ist eine einseitige Entscheidung des *Support-Teams* und begründet keinen Anspruch des *Kunden* auf telefonischen technischen Support.

Umfang des Supports

(3) *KNX Support* steht nur für technische Probleme/Fragen zur Verfügung, die in direktem Zusammenhang mit einem *KNX-Produkt* stehen, das sich im Eigentum des Kunden befindet.

(4) *KNX Support* umfasst in keiner Weise Kundenschulungen. Folglich müssen Fragen zum KNX-System und zu Softwarekenntnissen vom *Support-Team* nicht zwingend berücksichtigt werden. Für diese Art von Fragen oder Problemen hat sich der Kunde entweder an eine offizielle KNX-Schulungsstätte zu wenden oder geeignete Fachliteratur zu beschaffen, z. B. Eine weitere Möglichkeit ist die Nutzung des ETS eCampus, der unter https://ecampus.knx.org verfügbar ist.

(5) Das *Support-Team* wird alle zumutbaren Mittel einsetzen, um einen Support-Fall zu lösen. Kann ein Problem nicht gelöst werden, wird das *Support-Team* eine alternative Lösung vorschlagen. Zusätzlich wird das Problem an den KNX Tool Manager weitergeleitet. Weist ein *KNX-Produkt* eindeutig einen Fehler auf, wird so schnell wie möglich eine Korrektur

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Αλλε Ρεχητε πορβεηαλτεν.

bereitgestellt. Das *Support-Team* kann den Kunden jedoch nicht über den voraussichtlichen Termin informieren, zu dem die korrigierte Version verfügbar sein wird. Dasselbe gilt, wenn keine alternative Lösung vorgeschlagen werden konnte.

(6) Support für *KNX ETS Apps* wird vom *Support-Team* der *KNX Association* im Rahmen von *KNX Support* angeboten.

(7) Support für *Drittanbieter-ETS-Apps* wird vom jeweiligen KNX-Mitglied erbracht, das für seine eigenen ETS Apps sowie den entsprechenden Support verantwortlich ist. Der Support für diese ETS Apps wird jedoch nicht über *KNX Support* abgewickelt und ist an das jeweilige KNX-Mitglied zu richten.

(8) Die *KNX Association* haftet nicht für unrichtige oder unvollständige Auskünfte des *Support-Teams*.

Nutzungsbeschränkungen

(9) Das *Support-Team* leistet Unterstützung bei der Wiederherstellung von Daten, die unbrauchbar oder beschädigt geworden sind; erweisen sich die Daten jedoch als nicht wiederherstellbar, trägt allein der Kunde die Verantwortung dafür, jederzeit angemessene Sicherungskopien seiner Daten vorzuhalten. Die *KNX Association* haftet in solchen Fällen nicht für Datenverluste und ist nicht verpflichtet, weitere Zeit in den Versuch einer Problemlösung zu investieren.

(10) Das *Support-Team* leistet keine Unterstützung für Betriebssysteme, die die Systemanforderungen des Tools nicht erfüllen. Diese Anforderungen können über das offizielle Help Centre der *KNX Association* (support.knx.org) eingesehen werden.

(11) Das *Support-Team* leistet keine Unterstützung bei Problemen im Zusammenhang mit der individuellen PC-Ausstattung des Kunden und/oder deren Konfiguration oder mit den installierten Betriebssystemen, sofern kein direkter Bezug zu einem *KNX-Produkt* feststellbar oder erkennbar ist. Die *KNX Association* haftet in einem solchen Fall nicht und ist nicht verpflichtet, weitere Zeit in die Lösung des Problems zu investieren.

(12) Das *Support-Team* leistet keine Unterstützung bei Problemen im Zusammenhang mit KNX-Geräten, wenn kein direkter Bezug zu einem *KNX-Produkt* feststellbar oder erkennbar ist. Probleme mit KNX-Geräten werden ausschließlich vom jeweiligen Gerätehersteller/-anbieter behandelt.

(13) Das *Support-Team* kann keine Unterstützung bei Problemen leisten, die mit nicht zertifizierten KNX-Geräten zusammenhängen, selbst wenn das Problem möglicherweise durch ein *KNX-Produkt* verursacht wird.

(14) Das *Support-Team* leistet Unterstützung nur für die jeweils neueste offiziell freigegebene Version eines *KNX-Produkts* innerhalb jeder unterstützten Produktgeneration. Versionen, die von der *KNX Association* nicht mehr gepflegt werden, werden nicht unterstützt, und das *Support-Team* ist nicht verpflichtet, Probleme, die zu solchen Versionen gemeldet werden, zu untersuchen, zu reproduzieren oder zu beheben. Die Liste der aktuell unterstützten Versionen wird über das offizielle Help Centre der *KNX Association* unter https://support.knx.org veröffentlicht. Wird ein Problem zu einer nicht mehr unterstützten Version gemeldet, kann das *Support-Team* vom *Kunden* verlangen, das Problem auf einer unterstützten Version zu reproduzieren, bevor der Support-Fall weiter untersucht wird. Dieser Absatz berührt nicht die Rechte, die dem *Kunden* nach der *KNX Tools Softwarelizenzvereinbarung* eingeräumt werden.

Haftungsbeschränkung

(15) Die Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung der *KNX Tools Softwarelizenzvereinbarung* gelten vollumfänglich und uneingeschränkt für sämtliche Support-Leistungen, Ratschläge, Hinweise und jede sonstige Unterstützung, die im Rahmen dieser Support-Vereinbarung erbracht werden. Unbeschadet des Vorstehenden haftet die *KNX Association* in keinem Fall für unmittelbare oder mittelbare Schäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangenen Gewinn, Datenverlust, Betriebsunterbrechung oder Folgeschäden, die sich aus oder im Zusammenhang mit den im Rahmen dieser Support-Vereinbarung erbrachten Support-Leistungen ergeben. In jedem Fall übersteigt die Gesamthaftung der *KNX Association* aus dieser Support-Vereinbarung niemals die Lizenzgebühren, die der *Kunde* nach der *KNX Tools Softwarelizenzvereinbarung* in den zwölf (12) Monaten vor dem anspruchsbegründenden Ereignis gezahlt hat.

(16) Die im Rahmen dieser Support-Vereinbarung erbrachten Support-Leistungen werden „wie besehen" („as is") angeboten, ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf stillschweigende Gewährleistungen der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck oder der Richtigkeit der bereitgestellten Informationen. Die Bestimmungen des Absatzes (8) dieser Support-Vereinbarung gelten uneingeschränkt.

Prioritätseinstufung und zeitliche Vorgaben

(17) Alle Support-Fälle werden vom *Support-Team* bei Eingang in eine der folgenden Prioritätsstufen eingestuft:

- (a) Priorität 1 (Kritisch): Das *KNX-Produkt* ist unbrauchbar oder eine Kernfunktion ist vollständig funktionsunfähig, es ist keine Umgehungslösung verfügbar, und die Projektarbeit des *Kunden* ist blockiert.
- (b) Priorität 2 (Hoch): Eine wesentliche Funktion des *KNX-Produkts* ist erheblich beeinträchtigt. Eine Umgehungslösung kann vorhanden sein, ist jedoch für die weitere Nutzung einschränkend oder unpraktikabel.
- (c) Priorität 3 (Normal): Ein geringfügiges Problem, eine allgemeine technische Frage, ein nicht kritischer Fehler oder ein Verbesserungswunsch. Die normale Arbeit mit dem *KNX-Produkt* ist nicht wesentlich beeinträchtigt.

Das *Support-Team* behält sich das Recht vor, die Priorität eines Support-Falls auf Grundlage seiner eigenen Beurteilung der technischen Auswirkungen neu einzustufen.

(18) Das *Support-Team* (*Tier 1*) erteilt innerhalb der folgenden Zielzeiten eine erste inhaltliche Antwort, gemessen in belgischen Geschäftsstunden (Montag bis Freitag, ausgenommen belgische gesetzliche Feiertage):

- (a) Priorität 1: vier (4) Geschäftsstunden.
- (b) Priorität 2: ein (1) Arbeitstag.
- (c) Priorität 3: zwei (2) Arbeitstage.

Das *Support-Team* ist bestrebt, Support-Fälle innerhalb der folgenden Zielzeiten zu lösen:

- (a) Priorität 1: zwei (2) Arbeitstage.
- (b) Priorität 2: fünf (5) Arbeitstage.
- (c) Priorität 3: zehn (10) Arbeitstage.

(19) Kann ein Support-Fall vom *Support-Team* (*Tier 1*) nicht gelöst werden, kann er an Spezialisten eskaliert werden, zu denen auch externe Unterauftragnehmer gehören können (*Tier 2*). Nach der Eskalation an *Tier 2* gelten die folgenden Lösungsziele:

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

(a) Priorität 1: fünf (5) Arbeitstage ab dem Datum der Eskalation.
(b) Priorität 2: zehn (10) Arbeitstage ab dem Datum der Eskalation.
(c) Priorität 3: fünfzehn (15) Arbeitstage ab dem Datum der Eskalation.

Der *Kunde* wird informiert, wenn ein Support-Fall an *Tier 2* eskaliert wird.

(20) Die in den Absätzen (18) und (19) festgelegten Reaktions- und Lösungsziele sind Zielvorgaben und keine verbindlichen Garantien. Wird ein Ziel nicht erreicht, wird der *Kunde* im entsprechenden Support-Fall über den voraussichtlichen Zeitrahmen informiert. Aus diesen Zielvorgaben ergibt sich kein Anspruch auf Entschädigung oder Schadensersatz.
(21) Die vorstehend festgelegten Reaktions- und Lösungsfristen ruhen während jedes Zeitraums, in dem das *Support-Team* auf Informationen, Daten oder Handlungen des *Kunden* wartet. Der *Kunde* ist dafür verantwortlich, Anfragen des *Support-Teams* zeitnah zu beantworten.
(22) Der *Kunde* stellt dem *Support-Team* die Informationen, Daten und Zugänge zur Verfügung, die vernünftigerweise erforderlich sind, um ein gemeldetes Problem zu reproduzieren, zu analysieren und zu lösen. Werden solche Informationen nicht bereitgestellt oder wirkt der *Kunde* bei der Untersuchung nicht ausreichend mit, kann die Möglichkeit des *Support-Teams*, den Support-Fall zu analysieren und zu lösen, eingeschränkt sein, und die angebotene Unterstützung kann entsprechend eingeschränkt werden. Nach zwei (2) Erinnerungen ohne inhaltliche Antwort des *Kunden* kann das *Support-Team* den Support-Fall schließen; ein geschlossener Support-Fall kann nach Bereitstellung der angeforderten Informationen wieder eröffnet werden. Das in Absatz (21) festgelegte Ruhen der Reaktions- und Lösungsfristen gilt während eines solchen Zeitraums.
(23) Für Support-Fälle im Zusammenhang mit *Drittanbieter-ETS-Apps* gelten die in den Absätzen (18) und (19) festgelegten Reaktions- und Lösungsziele nicht, da diese nicht von *KNX Support*, sondern vom jeweiligen KNX-Mitglied mit eigenen Mitteln bearbeitet werden.
(24) Ungeachtet des internen Support- und Überwachungssystems von KNX bleibt der Kunde allein verantwortlich für seine eigenen Support-Anfragen. Bleibt ein Support-Fall unbeantwortet, ist der Kunde dafür verantwortlich, das *KNX Support*-Team im entsprechenden Support-Fall über die ausstehende Antwort zu informieren.

Kommunikation

(25) Die Kommunikation mit *Kunden* erfolgt ausschließlich über *KNX Support*, einschließlich der Möglichkeit zum Datenaustausch (z. B. Diagnosedateien von *KNX-Produkten*). Sollte die Datenmenge unerwartet zu groß sein, wird dem *Kunden* ein Online-Speicherzugang (oder Ähnliches) angeboten.
(26) Erstellt der Kunde einen neuen Support-Fall zu einem Problem, das er bereits zuvor gemeldet hat, wird eine automatisch generierte Antwort erzeugt, und der neue Fall wird mit dem bestehenden Support-Fall zusammengeführt.
(27) Für administrativen Support kann das *Support-Team* Support-Fälle in den folgenden Sprachen beantworten: Englisch, Niederländisch, Französisch und Deutsch.
(28) Für technischen Support sind die bevorzugten Sprachen Englisch und Deutsch. Das *Support-Team* kann je nach Thema und Verfügbarkeit von Mitarbeitern des *Support-Teams* auch auf Niederländisch, Französisch, Griechisch, Spanisch und Italienisch antworten. Abwesenheit von Mitarbeitern) kann eine Antwort in einer anderen Sprache als Englisch innerhalb der in den Absätzen (18) und (19) festgelegten Fristen nicht gewährleistet werden, und der *Kunde* akzeptiert folglich mögliche Verzögerungen. In englischer Sprache geführte Support-Fälle unterliegen solchen zusätzlichen Verzögerungen nicht.

Laufzeit und Kündigung

(29) Diese Support-Vereinbarung kann vom *Kunden* gegenüber der *KNX Association* mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Quartals gekündigt werden. Ab dem Zeitpunkt der Kündigung hat der *Kunde* keinen Anspruch mehr auf weiteren Support gemäß der Allgemeinen Erklärung dieser Support-Vereinbarung.
(30) Die *KNX Association* kann diese Support-Vereinbarung durch schriftliche Mitteilung an den *Kunden* mit sofortiger Wirkung kündigen oder den Zugang des *Kunden* zu *KNX Support* sperren, im Falle:

(a) einer wesentlichen Verletzung einer Bestimmung dieser Support-Vereinbarung durch den *Kunden*, die innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach schriftlicher Mitteilung über diese Verletzung nicht behoben wird;
(b) eines missbräuchlichen, bedrohlichen, diskriminierenden oder anderweitig unangemessenen Verhaltens des *Kunden* gegenüber dem *Support-Team*;
(c) eines systematischen Missbrauchs des Support-Kanals, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die wiederholte Einreichung von Anfragen, die außerhalb des in dieser Vereinbarung definierten Support-Umfangs liegen.

Soweit praktikabel, gibt die *KNX Association* dem *Kunden* vorab Mitteilung und die Gelegenheit, das betreffende Verhalten abzustellen, bevor sie ihr Recht auf Kündigung oder Sperrung nach diesem Absatz ausübt.

(31) Der *Kunde* hat im Falle der Kündigung oder Aussetzung dieser Support-Vereinbarung keinerlei Anspruch auf Entschädigung, Ausgleichszahlung oder Schadensersatz.
(32) Nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung, gleich aus welchem Grund, bleiben die folgenden Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft und wirksam: Haftungsbeschränkung (Absätze 15–16), Vertraulichkeit (Absatz 38), Datenverarbeitung und Datenschutz (Absätze 39–40), Freistellung (Absatz 41), Anwendbares Recht und Streitigkeiten (Absatz 34) sowie diese Fortgeltungsklausel.

Vorbehalte

(33) Alle Rechte, die in dieser Support-Vereinbarung nicht ausdrücklich eingeräumt werden, bleiben vorbehalten.

Anwendbares Recht und Streitigkeiten

(34) Diese Support-Vereinbarung unterliegt belgischem Recht und ist nach diesem auszulegen, unter Ausschluss der Kollisionsnormen. Für die Beilegung aller Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten zwischen der *KNX Association* und dem *Kunden* sind ausschließlich die Gerichte in Brüssel (Belgien) zuständig.

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

Sonstiges

(35) Anfragen nach Produktempfehlungen können nicht angenommen werden. Die *KNX Association* ist nicht berechtigt, solche Informationen zu erteilen. *Kunden* werden in diesem Fall gebeten, die Herstellerinformationen auf den jeweiligen Websites zu konsultieren oder direkt Kontakt mit dem KNX-Hersteller aufzunehmen.

Höhere Gewalt

(36) Keine der Parteien haftet für Verzögerungen oder die Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Support-Vereinbarung, soweit diese Verzögerung oder Nichterfüllung auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb ihrer zumutbaren Kontrolle liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg, Terrorismus, behördliche Maßnahmen, Stromausfälle, Ausfälle von Internet oder Telekommunikation oder Cyberangriffe („Ereignis höherer Gewalt"). Die betroffene Partei hat die andere Partei unverzüglich über das Ereignis höherer Gewalt und dessen voraussichtliche Dauer zu informieren. Dauert ein Ereignis höherer Gewalt länger als sechzig (60) Tage an, kann jede Partei diese Support-Vereinbarung durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen.

Salvatorische Klausel

(37) Sollte eine Bestimmung dieser Support-Vereinbarung von einem zuständigen Gericht für ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft und wirksam. Die ungültige oder nicht durchsetzbare Bestimmung wird durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung ersetzt, die der ursprünglichen Absicht der Parteien am nächsten kommt.

Datenverarbeitung und Datenschutz

(38) Das *Support-Team* behandelt Kundendaten sowie Projektdaten vertraulich und gibt sie weder an Dritte weiter noch verwendet es sie für kommerzielle Zwecke. Projektdaten dürfen vom *Support-Team* jedoch zur Behebung von Problemen verwendet werden, die unmittelbar oder mittelbar mit *KNX-Produkten* zusammenhängen.

Die Vertraulichkeitsverpflichtungen nach diesem Absatz gelten nicht für Informationen, die:

a) ohne Verschulden der *KNX Association* öffentlich zugänglich sind oder werden;
b) der *KNX Association* bereits vor der Offenlegung durch den *Kunden* ohne Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt waren;
c) von der *KNX Association* unabhängig und ohne Bezugnahme auf die vertraulichen Informationen des *Kunden* entwickelt werden;
d) von einem Dritten ohne Offenlegungsbeschränkung erhalten werden; oder
e) aufgrund eines Gesetzes, einer Vorschrift oder einer Anordnung eines Gerichts oder einer zuständigen Behörde offengelegt werden müssen, vorausgesetzt, dass die *KNX Association* den *Kunden*, soweit gesetzlich zulässig, rechtzeitig vorab über eine solche Offenlegung informiert.

Der *Kunde* behandelt alle nicht öffentlichen technischen Informationen, Umgehungslösungen, Diagnosemethoden oder internen Tool-Details, die ihm vom *Support-Team* im Rahmen der Support-Leistungen offengelegt werden, vertraulich und gibt diese Informationen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der *KNX Association* nicht an Dritte weiter.

Die in diesem Absatz festgelegten Vertraulichkeitsverpflichtungen bestehen nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung für einen Zeitraum von drei (3) Jahren fort.

(39) Je nach Art und Komplexität eines Support-Falls kann das *Support-Team* Projektdaten anfordern. Dabei kann es sich entweder um Daten handeln, die von einem *KNX-Produkt* verwendet werden (z. B. exportierte Projektdateien oder „Project Store"-Dateien), oder um projektbezogene Daten (z. B. Projektberichte, Bildschirmfotos des Projekts in einem *KNX-Produkt* usw.). Mit der Bereitstellung solcher Daten an das *Support-Team* bestätigt der *Kunde*, dass er alle erforderlichen Genehmigungen, einschließlich derjenigen des Gebäudeeigentümers und aller betroffenen Dritten, eingeholt hat, um die Projektinformationen und die zugehörigen Dateien in *KNX Support* hochzuladen.

(40) Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit dieser Support-Vereinbarung unterliegt der Datenschutzerklärung der *KNX Association*, die auf der Website der *KNX Association* verfügbar ist. Der *Kunde* nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass personenbezogene Daten, die über *KNX Support* übermittelt werden – einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kontoinformationen, Kommunikation in Support-Fällen und Projektdaten –, von der *KNX Association* gemäß dieser Datenschutzerklärung und den geltenden Datenschutzvorschriften, einschließlich der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung), verarbeitet werden. Die *KNX Association* ergreift geeignete technische und organisatorische Maßnahmen und hält diese aufrecht, um solche Daten vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Vernichtung zu schützen.

Freistellung

(41) Der *Kunde* verteidigt die *KNX Association*, stellt sie frei und hält sie schadlos gegenüber allen Ansprüchen Dritter, Schäden, Kosten oder Verbindlichkeiten (einschließlich angemessener Anwaltskosten), die sich ergeben aus oder im Zusammenhang stehen mit

a) Daten, die der Kunde KNX Support unter Verletzung der in Absatz (39) abgegebenen Zusicherungen bereitgestellt hat, oder
b) dem Versäumnis des Kunden, die nach Absatz (39) erforderlichen Genehmigungen oder Einwilligungen einzuholen.

Abtretung

(42) Keine der Parteien darf ihre Rechte oder Pflichten aus dieser Support-Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten oder übertragen, mit der Ausnahme, dass die *KNX Association* diese Support-Vereinbarung ohne Zustimmung an ein verbundenes Unternehmen oder im Zusammenhang mit einer Fusion, einer Übernahme oder einem Verkauf aller oder im Wesentlichen aller ihrer Vermögenswerte abtreten darf. Jede angebliche Abtretung unter Verstoß gegen diesen Absatz ist null und nichtig.

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

Maßgebliche Sprache

(43) Diese Support-Vereinbarung ist in englischer Sprache abgefasst. Übersetzungen dieser Support-Vereinbarung in andere Sprachen dienen ausschließlich der besseren Verständlichkeit. Im Falle von Abweichungen, Widersprüchen oder unterschiedlichen Auslegungen zwischen der englischen Fassung und einer übersetzten Fassung ist die englische Fassung maßgebend.

© 2012–2026, KNΞ Ασσοχιατιον. Αλλε Ρεχητε ωορβεηαλτεν.