Contratto di assistenza KNX

Contratto di assistenza per tool KNX / settembre 2026 – Versione 1.3

Dichiarazione generale

In qualità di proprietario di uno o più prodotti ufficiali della *KNX Association*, avete il diritto di richiedere assistenza per tali prodotti. Creando una nuova richiesta di assistenza, accettate le condizioni riportate di seguito.

Il *Contratto di licenza software KNX Tools* continua ad applicarsi senza restrizioni.

Dettagli

Definizioni

«KNX Association»	indica la *KNX Association* cv con sede a Diegem/Bruxelles (Belgio).
«KNX Support»	strumento accessibile principalmente tramite la piattaforma «MyKNX» per creare/modificare una propria richiesta di assistenza.
«Prodotto KNX»	ai sensi del *Contratto di licenza software KNX Tools*, un software della *KNX Association*.
«KNX ETS App»	ai sensi del *Contratto di licenza software KNX Tools*, un'estensione funzionale dell'ETS sviluppata dalla *KNX Association*.
«ETS App di terzi»	ai sensi del *Contratto di licenza software KNX Tools*, un'estensione funzionale dell'ETS sviluppata da un membro KNX.
«Team di assistenza»	il team o la/le persona/e responsabile/i della gestione di un caso di assistenza; si tratta generalmente di un tecnico e in alcuni casi anche di uno sviluppatore software.
«Cliente»	legittimo proprietario di almeno un *Prodotto KNX* con un proprio account «MyKNX» valido.
«Tier 1»	il primo livello di assistenza fornito dal *Team di assistenza* della *KNX Association*, che si occupa dello smistamento iniziale, della diagnosi e della risoluzione dei casi di assistenza.
«Tier 2»	il secondo livello di assistenza che coinvolge risorse specialistiche, tra cui possono rientrare sviluppatori software o subappaltatori esterni, attivato quando un caso di assistenza non può essere risolto al *Tier 1*.

Disponibilità dell'assistenza

(0) Le richieste di assistenza devono essere inviate tramite la corrispondente voce di menu dell'account «MyKNX» del *Cliente* La piattaforma MyKNX è il canale principale per la creazione, il monitoraggio e la gestione dei casi di assistenza. Sono ugualmente accettate le richieste indirizzate agli indirizzi ufficiali di assistenza della *KNX Association* (support@knx.org, sales@knx.org, info@knx.org, certification@knx.org): tali richieste, al momento della ricezione, creano automaticamente un caso di assistenza sulla piattaforma MyKNX, senza alcun intervento manuale da parte del personale della *KNX Association*. La classificazione delle priorità e le tempistiche stabilite nel presente Contratto si applicano a ogni caso di assistenza così creato, indipendentemente dal fatto che sia stato creato dal *Cliente* direttamente sulla piattaforma o automaticamente a partire da un messaggio inviato a un indirizzo ufficiale di assistenza.

(1) Le richieste o domande indirizzate agli indirizzi e-mail individuali del personale della *KNX Association*, o inviate tramite social media (Facebook, X.com, YouTube) o qualsiasi altro canale, non costituiscono di per sé casi di assistenza formali. La *KNX Association* può inoltrare tali richieste alla piattaforma MyKNX o invitare il *Cliente* a inviarle tramite quest'ultima. Gli obiettivi di risposta e di risoluzione stabiliti nel presente Contratto iniziano a decorrere solo dal momento in cui un caso di assistenza è stato creato sulla piattaforma MyKNX, e la *KNX Association* non garantisce in alcun modo che le richieste inviate a indirizzi individuali o tramite altri canali vengano ricevute, inoltrate o riscontrate.

(2) La *KNX Association* non offre assistenza tecnica telefonica. Il *Team di assistenza* non è raggiungibile telefonicamente allo scopo di inviare, diagnosticare, seguire o inoltrare a un livello superiore casi di assistenza tecnica. I *Clienti* che necessitano di assistenza tecnica devono utilizzare i canali scritti indicati ai paragrafi (0) e (1). Tale esclusione si applica unicamente all'assistenza tecnica; gli altri reparti della *KNX Association* (ad es. vendite, amministrazione, certificazione) possono continuare a essere contattati telefonicamente laddove tale contatto sia offerto. Il *Team di assistenza* può, a propria esclusiva discrezione, avviare un contatto telefonico con il *Cliente* qualora ritenga che una questione tecnica non possa essere risolta in modo efficiente mediante la sola comunicazione scritta. Tale contatto telefonico in uscita costituisce una decisione unilaterale del *Team di assistenza* e non conferisce al *Cliente* alcun diritto all'assistenza tecnica telefonica.

Ambito dell'assistenza

(3) *KNX Support* è disponibile esclusivamente per problemi/domande tecniche direttamente correlati a un *Prodotto KNX* di proprietà del cliente.

(4) *KNX Support* non comprende in alcun modo la formazione dei clienti. Di conseguenza, le domande relative al sistema KNX e alle conoscenze del software non devono necessariamente essere prese in considerazione dal *Team di assistenza*. Per questo tipo di domande o problemi, il cliente deve rivolgersi a un centro di formazione KNX ufficiale oppure procurarsi letteratura tecnica adeguata, ad es. tramite MyKNX. Un'ulteriore possibilità è l'utilizzo dell'ETS eCampus, disponibile all'indirizzo https://ecampus.knx.org.

(5) Il *Team di assistenza* adotterà ogni mezzo ragionevole per risolvere un caso di assistenza. Qualora un problema non possa essere risolto, il *Team di assistenza* suggerirà una soluzione alternativa. Inoltre, il problema sarà inoltrato al KNX Tool Manager. Quando un *Prodotto KNX* presenta chiaramente un errore, verrà fornita una correzione il più rapidamente possibile. Il *Team di assistenza* non è tuttavia in grado di comunicare al cliente la possibile data in cui sarà disponibile la versione corretta. Lo stesso vale nel caso in cui non sia stato possibile suggerire alcuna soluzione alternativa.

© 2012–2026, KNX Association. Tutti i diritti riservati.

(6) L'assistenza per le *KNX ETS App* è offerta dal *Team di assistenza* della *KNX Association* in *KNX Support*.
(7) L'assistenza per le *ETS App di terzi* è fornita dal rispettivo membro KNX, che è responsabile delle proprie ETS App e della relativa assistenza. L'assistenza per tali ETS App non è tuttavia gestita tramite *KNX Support* e deve essere richiesta al rispettivo membro KNX.
(8) La *KNX Association* non può essere ritenuta responsabile per informazioni errate o incomplete fornite dal *Team di assistenza*.

Limitazioni d'uso

(9) Il *Team di assistenza* fornisce assistenza per il recupero o il ripristino di dati divenuti inutilizzabili o danneggiati; tuttavia, qualora i dati risultino irrecuperabili, il cliente è l'unico responsabile di garantire che siano mantenute in ogni momento adeguate copie di backup dei propri dati. La *KNX Association* non può essere ritenuta responsabile della perdita di dati in tali situazioni e non è tenuta a dedicare ulteriore tempo al tentativo di risolvere il problema.
(10) Il *Team di assistenza* non fornisce assistenza per sistemi operativi che non soddisfano i requisiti del tool. Tali requisiti possono essere consultati tramite l'Help Centre ufficiale della *KNX Association* (support.knx.org).
(11) Il *Team di assistenza* non fornisce assistenza per problemi relativi all'apparecchiatura PC individuale del cliente e/o alla sua configurazione o ai sistemi operativi installati, qualora non sia rilevabile o evidente alcuna relazione diretta con un *Prodotto KNX*. La *KNX Association* non può essere ritenuta responsabile di tale situazione e non è tenuta a dedicare ulteriore tempo alla risoluzione del problema.
(12) Il *Team di assistenza* non fornisce assistenza per problemi relativi a dispositivi KNX qualora non sia rilevabile o evidente alcuna relazione diretta con un *Prodotto KNX*. I problemi relativi ai dispositivi KNX sono gestiti esclusivamente dal rispettivo produttore/fornitore del dispositivo.
(13) Il *Team di assistenza* non può offrire assistenza per problemi relativi a dispositivi KNX non certificati, anche qualora il problema sia eventualmente causato da un *Prodotto KNX*.
(14) Il *Team di assistenza* fornisce assistenza esclusivamente per la versione più recente ufficialmente rilasciata di un *Prodotto KNX* all'interno di ciascuna generazione di prodotti supportata. Le versioni non più mantenute dalla *KNX Association* non sono supportate e il *Team di assistenza* non è tenuto a esaminare, riprodurre o correggere problemi segnalati in relazione a tali versioni. L'elenco delle versioni attualmente supportate è pubblicato tramite l'Help Centre ufficiale della *KNX Association*, disponibile all'indirizzo https://support.knx.org. Qualora un problema sia segnalato in relazione a una versione non più supportata, il *Team di assistenza* può richiedere al *Cliente* di riprodurre il problema su una versione supportata prima che il caso di assistenza venga ulteriormente esaminato. Il presente paragrafo non pregiudica i diritti concessi al *Cliente* ai sensi del *Contratto di licenza software KNX Tools*.

Limitazione di responsabilità

(15) Le disposizioni in materia di limitazione di responsabilità stabilite nel *Contratto di licenza software KNX Tools* si applicano integralmente e senza restrizioni a tutti i servizi di assistenza, consigli, indicazioni e a qualsiasi altra forma di assistenza fornita ai sensi del presente Contratto di assistenza. Fermo restando quanto precede, la *KNX Association* non sarà in alcun caso responsabile per danni diretti o indiretti, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mancato guadagno, perdita di dati, interruzione dell'attività o eventuali danni consequenziali, derivanti da o connessi ai servizi di assistenza forniti ai sensi del presente Contratto di assistenza. In ogni caso, la responsabilità complessiva della *KNX Association* ai sensi del presente Contratto di assistenza non potrà mai superare i corrispettivi di licenza pagati dal *Cliente* ai sensi del *Contratto di licenza software KNX Tools* nei dodici (12) mesi precedenti l'evento che ha dato origine alla pretesa.
(16) I servizi di assistenza forniti ai sensi del presente Contratto di assistenza sono offerti «così come sono» («as is»), senza garanzie di alcun tipo, espresse o implicite, incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, garanzie implicite di commerciabilità, idoneità a uno scopo particolare o accuratezza delle informazioni fornite. Le disposizioni del paragrafo (8) del presente Contratto di assistenza si applicano senza limitazioni.

Classificazione delle priorità e tempistiche

(17) Tutti i casi di assistenza sono classificati dal *Team di assistenza*, al momento della ricezione, in uno dei seguenti livelli di priorità:
   (a) Priorità 1 (Critica): il *Prodotto KNX* è inutilizzabile o una funzione fondamentale è completamente non operativa, non è disponibile alcuna soluzione temporanea e il lavoro di progetto del *Cliente* è bloccato.
   (b) Priorità 2 (Alta): una funzione importante del *Prodotto KNX* è significativamente compromessa. Può esistere una soluzione temporanea, che risulta tuttavia limitante o poco pratica per un utilizzo continuativo.
   (c) Priorità 3 (Normale): un problema minore, una domanda tecnica generale, un difetto non critico o una richiesta di miglioramento. Il normale utilizzo lavorativo del *Prodotto KNX* non è sostanzialmente compromesso.

   Il *Team di assistenza* si riserva il diritto di riclassificare la priorità di un caso di assistenza sulla base della propria valutazione dell'impatto tecnico.

(18) Il *Team di assistenza* (*Tier 1*) fornisce una prima risposta sostanziale entro i seguenti obiettivi, misurati in ore lavorative belghe (dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi belgi):
   (a) Priorità 1: quattro (4) ore lavorative.
   (b) Priorità 2: un (1) giorno lavorativo.
   (c) Priorità 3: due (2) giorni lavorativi.

   Il *Team di assistenza* si impegna a risolvere i casi di assistenza entro i seguenti obiettivi:
   (a) Priorità 1: due (2) giorni lavorativi.
   (b) Priorità 2: cinque (5) giorni lavorativi.
   (c) Priorità 3: dieci (10) giorni lavorativi.

(19) Qualora un caso di assistenza non possa essere risolto dal *Team di assistenza* (*Tier 1*), esso può essere inoltrato a risorse specialistiche, tra cui possono rientrare subappaltatori esterni (*Tier 2*). A seguito dell'inoltro al *Tier 2*, si applicano i seguenti obiettivi di risoluzione:

© 2012–2026, KNX Association. Tutti i diritti riservati.

(a) Priorità 1: cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'inoltro.
(b) Priorità 2: dieci (10) giorni lavorativi dalla data dell'inoltro.
(c) Priorità 3: quindici (15) giorni lavorativi dalla data dell'inoltro.

Il *Cliente* sarà informato quando un caso di assistenza viene inoltrato al *Tier 2*.

(20) Gli obiettivi di risposta e di risoluzione stabiliti ai paragrafi (18) e (19) rappresentano obiettivi e non garanzie vincolanti. Qualora un obiettivo non venga rispettato, il *Cliente* sarà informato della tempistica prevista nel corrispondente caso di assistenza. Tali obiettivi non danno luogo ad alcun diritto a indennizzo o risarcimento del danno.
(21) Le tempistiche di risposta e di risoluzione sopra indicate sono sospese durante qualsiasi periodo in cui il *Team di assistenza* sia in attesa di informazioni, dati o azioni da parte del *Cliente*. Il *Cliente* è responsabile di rispondere tempestivamente alle richieste del *Team di assistenza*.
(22) Il *Cliente* fornisce al *Team di assistenza* le informazioni, i dati e gli accessi ragionevolmente necessari per riprodurre, analizzare e risolvere un problema segnalato. Qualora tali informazioni non vengano fornite, o qualora il *Cliente* non collabori in misura sufficiente durante l'analisi, la capacità del *Team di assistenza* di analizzare e risolvere il caso di assistenza può risultare limitata e l'assistenza offerta può essere limitata di conseguenza. Dopo due (2) solleciti senza una risposta sostanziale da parte del *Cliente*, il *Team di assistenza* può chiudere il caso di assistenza; un caso di assistenza chiuso può essere riaperto previa fornitura delle informazioni richieste. Durante tale periodo si applica la sospensione delle tempistiche di risposta e di risoluzione di cui al paragrafo (21).
(23) Per i casi di assistenza relativi alle *ETS App di terzi*, gli obiettivi di risposta e di risoluzione stabiliti ai paragrafi (18) e (19) non si applicano, in quanto tali casi non sono gestiti da *KNX Support*, bensì dal rispettivo membro KNX con mezzi propri.
(24) Indipendentemente dal sistema interno di assistenza e monitoraggio di KNX, il cliente resta l'unico responsabile delle proprie richieste di assistenza. Qualora un caso di assistenza rimanga senza risposta, spetta al cliente informare il team di *KNX Support* della mancata risposta nel corrispondente caso di assistenza.

Comunicazione

(25) La comunicazione con i *Clienti* avviene esclusivamente tramite *KNX Support*, inclusa la possibilità di scambio di dati (ad es. file diagnostici dei *Prodotti KNX*). Qualora la quantità di dati risulti inaspettatamente eccessiva, al *Cliente* sarà offerto un accesso a uno spazio di archiviazione online (o simile).
(26) Qualora il cliente crei un nuovo caso di assistenza per un problema già segnalato in precedenza, verrà generata una risposta automatica e il nuovo caso verrà unito al caso di assistenza esistente.
(27) Per l'assistenza amministrativa, il *Team di assistenza* può rispondere ai casi di assistenza nelle seguenti lingue: inglese, olandese, francese e tedesco.
(28) Per l'assistenza tecnica, le lingue preferite sono l'inglese e il tedesco. Il *Team di assistenza* può rispondere anche in olandese, francese, greco, spagnolo e italiano, a seconda dell'argomento e della disponibilità del personale del *Team di assistenza*. In determinate circostanze (ad es. assenza del personale) non può essere garantita una risposta in una lingua diversa dall'inglese entro le tempistiche stabilite ai paragrafi (18) e (19), e il *Cliente* accetta di conseguenza eventuali ritardi. I casi di assistenza gestiti in inglese non sono soggetti a tali ritardi aggiuntivi.

Durata e recesso

(29) Il presente Contratto di assistenza può essere risolto dal *Cliente* nei confronti della *KNX Association* con un preavviso di tre (3) mesi alla fine di ciascun trimestre. Dal momento della cessazione, il *Cliente* non ha più diritto ad alcuna ulteriore assistenza descritta nella Dichiarazione generale del presente Contratto di assistenza.
(30) La *KNX Association* può risolvere il presente Contratto di assistenza o sospendere l'accesso di un *Cliente* a *KNX Support*, con effetto immediato, mediante comunicazione scritta al *Cliente*, in caso di:
(a) violazione sostanziale da parte del *Cliente* di una qualsiasi disposizione del presente Contratto di assistenza cui non sia stato posto rimedio entro quindici (15) giorni dalla comunicazione scritta di tale violazione;
(b) comportamento offensivo, minaccioso, discriminatorio o comunque inappropriato del *Cliente* nei confronti del *Team di assistenza*;
(c) uso improprio sistematico del canale di assistenza, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'invio ripetuto di richieste che esulano dall'ambito dell'assistenza definito nel presente Contratto.

Ove praticabile, la *KNX Association* fornisce al *Cliente* un preavviso e l'opportunità di porre rimedio al comportamento in questione prima di esercitare il proprio diritto di risoluzione o sospensione ai sensi del presente paragrafo.

(31) Il *Cliente* non ha diritto ad alcuna indennità né al pagamento di compensi o risarcimenti in caso di risoluzione o sospensione del presente Contratto di assistenza.
(32) In caso di cessazione del presente Contratto di assistenza per qualsiasi motivo, le seguenti disposizioni restano pienamente valide ed efficaci: Limitazione di responsabilità (paragrafi 15–16), Riservatezza (paragrafo 38), Trattamento e protezione dei dati (paragrafi 39–40), Manleva (paragrafo 41), Legge applicabile e controversie (paragrafo 34), nonché la presente clausola di sopravvivenza.

Eccezioni

(33) Tutti i diritti non espressamente previsti dal presente Contratto di assistenza sono riservati.

Legge applicabile e controversie

(34) Il presente Contratto di assistenza è disciplinato dalla legge belga e deve essere interpretato in conformità alla stessa, senza riguardo alle norme sui conflitti di legge. I tribunali di Bruxelles (Belgio) hanno competenza esclusiva per la risoluzione di tutte le controversie tra la *KNX Association* e il *Cliente*.

© 2012–2026, KNX Association. Tutti i diritti riservati.

Varie

(35) Le richieste di raccomandazioni sui prodotti non possono essere accolte. La *KNX Association* non è autorizzata a fornire tali informazioni. In tal caso, i *Clienti* sono invitati a consultare le informazioni del produttore sui rispettivi siti web o a stabilire un contatto diretto con il produttore KNX.

Forza maggiore

(36) Nessuna delle parti sarà responsabile per ritardi o mancato adempimento dei propri obblighi ai sensi del presente Contratto di assistenza nella misura in cui tale ritardo o mancato adempimento sia causato da circostanze al di fuori del proprio ragionevole controllo, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, pandemie, guerre, terrorismo, provvedimenti governativi, interruzioni di corrente, interruzioni di Internet o delle telecomunicazioni o attacchi informatici («Evento di forza maggiore»). La parte interessata informa l'altra parte senza indebito ritardo dell'Evento di forza maggiore e della sua durata prevista. Qualora un Evento di forza maggiore si protragga per oltre sessanta (60) giorni, ciascuna delle parti può risolvere il presente Contratto di assistenza mediante comunicazione scritta all'altra parte.

Clausola salvatoria

(37) Qualora una disposizione del presente Contratto di assistenza sia dichiarata invalida o inapplicabile da un tribunale competente, le restanti disposizioni restano pienamente valide ed efficaci. La disposizione invalida o inapplicabile sarà sostituita da una disposizione valida e applicabile che rifletta nel modo più fedele possibile l'intento originario delle parti.

Trattamento e protezione dei dati

(38) Il *Team di assistenza* tratta i dati dei clienti e i dati di progetto come riservati e non li divulga a terzi né li utilizza per scopi commerciali. I dati di progetto possono tuttavia essere utilizzati dal *Team di assistenza* per correggere problemi relativi, direttamente o indirettamente, ai *Prodotti KNX*.

Gli obblighi di riservatezza di cui al presente paragrafo non si applicano alle informazioni che:

a) sono o diventano pubblicamente disponibili senza colpa della *KNX Association*;
b) erano già note alla *KNX Association* prima della divulgazione da parte del *Cliente*, senza obbligo di riservatezza;
c) sono sviluppate in modo indipendente dalla *KNX Association* senza riferimento alle informazioni riservate del *Cliente*;
d) sono ricevute da un terzo senza restrizioni alla divulgazione; oppure
e) devono essere divulgate per legge, regolamento o ordine di un tribunale o di un'autorità competente, a condizione che la *KNX Association*, ove consentito dalla legge, dia al *Cliente* un ragionevole preavviso di tale divulgazione.

Il *Cliente* tratta come riservate tutte le informazioni tecniche non pubbliche, le soluzioni temporanee, i metodi diagnostici o i dettagli di strumenti interni comunicati dal *Team di assistenza* nel corso della prestazione dell'assistenza, e non divulga tali informazioni a terzi senza il previo consenso scritto della *KNX Association*.

Gli obblighi di riservatezza stabiliti nel presente paragrafo sopravvivono alla cessazione del presente Contratto di assistenza per un periodo di tre (3) anni.

(39) A seconda del tipo e della complessità di un caso di assistenza, il *Team di assistenza* può richiedere dati di progetto. Può trattarsi di dati utilizzati da un *Prodotto KNX* (ad es. file di progetto esportati o file «Project Store») oppure di dati relativi al progetto (ad es. report di progetto, schermate del progetto all'interno di un *Prodotto KNX*, ecc.). Fornendo tali dati al *Team di assistenza*, il *Cliente* conferma di aver ottenuto tutte le autorizzazioni necessarie, anche da parte del proprietario dell'edificio e di eventuali terzi interessati, per caricare le informazioni di progetto e i relativi file su *KNX Support*.

(40) Il trattamento dei dati personali in relazione al presente Contratto di assistenza è disciplinato dall'Informativa sulla privacy della *KNX Association*, disponibile sul sito web della *KNX Association*. Il *Cliente* prende atto e accetta che i dati personali inviati tramite *KNX Support* – inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i dati dell'account, le comunicazioni relative ai casi di assistenza e i dati di progetto – saranno trattati dalla *KNX Association* in conformità alla suddetta Informativa sulla privacy e alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati, compreso il Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati). La *KNX Association* adotta e mantiene misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere tali dati da accessi non autorizzati, perdita o distruzione.

Indennizzo

(41) Il *Cliente* si impegna a difendere, manlevare e tenere indenne la *KNX Association* da qualsiasi pretesa di terzi, danno, costo o responsabilità (incluse ragionevoli spese legali) derivanti da o connessi a

a) dati forniti dal Cliente al Supporto KNX in violazione delle dichiarazioni rese al paragrafo (39), oppure
b) la mancata acquisizione da parte del Cliente delle autorizzazioni o dei consensi necessari ai sensi del paragrafo (39).

Cessione

(42) Nessuna delle parti può cedere o trasferire alcuno dei propri diritti od obblighi ai sensi del presente Contratto di assistenza senza il previo consenso scritto dell'altra parte, fatta eccezione per la facoltà della *KNX Association* di cedere il presente Contratto di assistenza senza consenso a una società affiliata o nell'ambito di una fusione, acquisizione o vendita di tutti o sostanzialmente tutti i propri beni. Qualsiasi presunta cessione in violazione del presente paragrafo è nulla e priva di effetti.

Lingua prevalente

(43) Il presente Contratto di assistenza è redatto in lingua inglese. Qualsiasi traduzione del presente Contratto di assistenza in un'altra lingua è fornita esclusivamente per comodità. In caso di discrepanze, incongruenze o differenze di interpretazione tra la versione inglese e una versione tradotta, prevale la versione inglese.

© 2012–2026, KNX Association. Tutti i diritti riservati.