Contrat de support KNX

Contrat de support pour outil(s) KNX / septembre 2026 – Version 1.3

Déclaration générale

En tant que propriétaire d'un ou de plusieurs produits officiels de la *KNX Association*, vous êtes en droit de demander un support pour ceux-ci. En créant une nouvelle demande de support, vous acceptez les conditions ci-dessous.

Le *Contrat de licence des logiciels KNX Tools* continue de s'appliquer sans restriction.

Détails

Définitions

« KNX Association »	désigne la *KNX Association* cv, dont le siège est établi à Diegem/Bruxelles (Belgique).
« KNX Support »	outil accessible principalement via la plateforme « MyKNX » permettant de créer/modifier sa propre demande de support.
« Produit KNX »	selon le *Contrat de licence des logiciels KNX Tools*, un logiciel de la *KNX Association*.
« KNX ETS App »	selon le *Contrat de licence des logiciels KNX Tools*, une extension fonctionnelle de l'ETS développée par la *KNX Association*.
« ETS App tierce »	selon le *Contrat de licence des logiciels KNX Tools*, une extension fonctionnelle de l'ETS développée par un membre KNX.
« Équipe de support »	l'équipe ou la ou les personnes chargées du traitement d'un dossier de support ; il s'agit généralement d'un technicien et, dans certains cas, également d'un développeur de logiciels.
« Client »	propriétaire légitime d'au moins un *Produit KNX* disposant de son propre compte « MyKNX » valide.
« Tier 1 »	le premier niveau de support fourni par l'*Équipe de support* de la *KNX Association*, qui assure le tri initial, le diagnostic et la résolution des dossiers de support.
« Tier 2 »	le deuxième niveau de support faisant appel à des ressources spécialisées, pouvant inclure des développeurs de logiciels ou des sous-traitants externes, mobilisées lorsqu'un dossier de support ne peut être résolu au niveau *Tier 1*.

Disponibilité du support

(0) Les demandes de support doivent être soumises via l'entrée de menu correspondante du compte « MyKNX » du *Client*. La plateforme MyKNX est le canal principal pour la création, le suivi et la gestion des dossiers de support. Les demandes adressées aux adresses officielles de support de la *KNX Association* (support@knx.org, sales@knx.org, info@knx.org, certification@knx.org) sont également acceptées : ces demandes créent automatiquement, dès leur réception, un dossier de support sur la plateforme MyKNX, sans aucune intervention manuelle du personnel de la *KNX Association*. La classification des priorités et les délais prévus au présent Contrat s'appliquent à tout dossier de support ainsi créé, qu'il ait été créé directement par le *Client* sur la plateforme ou automatiquement à partir d'un message envoyé à une adresse officielle de support.

(1) Les demandes ou requêtes adressées aux adresses électroniques individuelles des membres du personnel de la *KNX Association*, ou soumises via les réseaux sociaux (Facebook, X.com, YouTube) ou tout autre canal, ne constituent pas en elles-mêmes des dossiers de support formels. La *KNX Association* peut transférer ces requêtes vers la plateforme MyKNX ou inviter le *Client* à les y soumettre. Les objectifs de réponse et de résolution prévus au présent Contrat ne commencent à courir qu'à partir de la création d'un dossier de support sur la plateforme MyKNX, et la *KNX Association* ne garantit nullement que les requêtes envoyées à des adresses individuelles ou via d'autres canaux seront reçues, transférées ou traitées.

(2) La *KNX Association* ne propose pas de support technique par téléphone. L'*Équipe de support* ne peut être jointe par téléphone aux fins de soumettre, diagnostiquer, suivre ou escalader des dossiers de support technique. Les *Clients* qui souhaitent obtenir une assistance technique doivent utiliser les canaux écrits prévus aux paragraphes (0) et (1). Cette exclusion s'applique uniquement au support technique ; les autres services de la *KNX Association* (p. ex. ventes, administration, certification) peuvent continuer à être contactés par téléphone lorsqu'un tel contact est proposé. L'*Équipe de support* peut, à sa seule discrétion, prendre contact par téléphone avec le *Client* lorsqu'elle estime qu'une question technique ne peut être résolue efficacement par la seule communication écrite. Un tel appel sortant relève d'une décision unilatérale de l'*Équipe de support* et ne crée aucun droit du *Client* à un support technique par téléphone.

Étendue du support

(3) *KNX Support* est uniquement disponible pour les problèmes/questions techniques directement liés à un *Produit KNX* dont le client est propriétaire.

(4) *KNX Support* n'inclut en aucun cas la formation des clients. Par conséquent, les questions relatives au système KNX et aux connaissances logicielles ne doivent pas nécessairement être prises en compte par l'*Équipe de support*. Pour ce type de questions ou de problèmes, le client doit s'adresser à un centre de formation KNX officiel ou se procurer une documentation technique appropriée, p. ex. Une autre possibilité consiste à utiliser l'ETS eCampus, disponible à l'adresse https://ecampus.knx.org.

(5) L'*Équipe de support* mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour résoudre un dossier de support. Lorsqu'un problème ne peut être résolu, l'*Équipe de support* proposera une solution alternative. En outre, le problème sera transmis au KNX Tool Manager. Lorsqu'un *Produit KNX* présente manifestement une erreur, une correction sera fournie dans les

© 2012–2026, KNX Association. Tous droits réservés.

meilleurs délais. L'*Équipe de support* n'est toutefois pas en mesure d'informer le client de la date à laquelle la version corrigée sera disponible. Il en va de même lorsqu'aucune solution alternative n'a pu être proposée.

(6) Le support des *KNX ETS Apps* est assuré par l'*Équipe de support* de la *KNX Association* dans *KNX Support*.

(7) Le support des *ETS Apps tierces* est assuré par le membre KNX concerné, qui est responsable de ses propres ETS Apps ainsi que du support correspondant. Le support de ces ETS Apps n'est toutefois pas traité via *KNX Support* et doit être adressé au membre KNX concerné.

(8) La *KNX Association* ne peut être tenue responsable de toute information inexacte ou incomplète fournie par l'*Équipe de support*.

Limitation d'utilisation

(9) L'*Équipe de support* fournit une assistance pour la récupération ou la restauration de données devenues inutilisables ou corrompues ; toutefois, si les données s'avèrent irrécupérables, le client est seul responsable de veiller à ce que des sauvegardes adéquates de ses données soient conservées à tout moment. La *KNX Association* ne peut être tenue responsable de la perte de données dans de telles situations et n'est pas tenue de consacrer davantage de temps à tenter de résoudre le problème.

(10) L'*Équipe de support* ne fournit pas d'assistance pour les systèmes d'exploitation ne répondant pas à la configuration requise de l'outil. Cette configuration requise peut être consultée via le Help Centre officiel de la *KNX Association* (support.knx.org).

(11) L'*Équipe de support* ne fournit pas d'assistance pour les problèmes liés à l'équipement informatique individuel du client et/ou à sa configuration ou aux systèmes d'exploitation installés, si aucun lien direct avec un *Produit KNX* ne peut être détecté ou n'est apparent. La *KNX Association* ne peut être tenue responsable d'une telle situation et n'est pas tenue de consacrer davantage de temps à la résolution du problème.

(12) L'*Équipe de support* ne fournit pas d'assistance pour les problèmes liés aux appareils KNX lorsqu'aucun lien direct avec un *Produit KNX* ne peut être détecté ou n'est apparent. Les problèmes relatifs aux appareils KNX sont traités exclusivement par le fabricant/fournisseur de l'appareil concerné.

(13) L'*Équipe de support* ne peut offrir d'assistance pour les problèmes liés à des appareils KNX non certifiés, même si le problème est éventuellement causé par un *Produit KNX*.

(14) L'*Équipe de support* fournit une assistance uniquement pour la version officiellement publiée la plus récente d'un *Produit KNX* au sein de chaque génération de produits prise en charge. Les versions qui ne sont plus maintenues par la *KNX Association* ne sont pas prises en charge, et l'*Équipe de support* n'est pas tenue d'examiner, de reproduire ou de corriger les problèmes signalés concernant ces versions. La liste des versions actuellement prises en charge est publiée via le Help Centre officiel de la *KNX Association*, disponible à l'adresse https://support.knx.org. Lorsqu'un problème est signalé concernant une version qui n'est plus prise en charge, l'*Équipe de support* peut exiger du *Client* qu'il reproduise le problème sur une version prise en charge avant que le dossier de support ne fasse l'objet d'un examen plus approfondi. Le présent paragraphe n'affecte pas les droits accordés au *Client* en vertu du *Contrat de licence des logiciels KNX Tools*.

Limitation de responsabilité

(15) Les dispositions relatives à la limitation de responsabilité prévues dans le *Contrat de licence des logiciels KNX Tools* s'appliquent pleinement et sans restriction à l'ensemble des services de support, conseils, orientations et à toute autre assistance fournis dans le cadre du présent Contrat de support. Sans préjudice de ce qui précède, la *KNX Association* ne sera en aucun cas responsable des dommages directs ou indirects, y compris, sans s'y limiter, le manque à gagner, la perte de données, l'interruption d'activité ou tout dommage consécutif, résultant des services de support fournis dans le cadre du présent Contrat de support ou en relation avec ceux-ci. En tout état de cause, la responsabilité globale de la *KNX Association* au titre du présent Contrat de support ne pourra jamais excéder les redevances de licence payées par le *Client* en vertu du *Contrat de licence des logiciels KNX Tools* au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de la réclamation.

(16) Les services de support fournis dans le cadre du présent Contrat de support sont proposés « en l'état », sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite, y compris, sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier ou d'exactitude des informations fournies. Les dispositions du paragraphe (8) du présent Contrat de support s'appliquent sans restriction.

Classification des priorités et délais

(17) Tous les dossiers de support sont classés par l'*Équipe de support*, dès leur réception, dans l'un des niveaux de priorité suivants :

- (a) Priorité 1 (critique) : le *Produit KNX* est inutilisable ou une fonction essentielle est totalement inopérante, aucune solution de contournement n'est disponible et les travaux de projet du *Client* sont bloqués.
- (b) Priorité 2 (élevée) : une fonction majeure du *Produit KNX* est considérablement altérée. Une solution de contournement peut exister, mais elle est contraignante ou peu pratique pour une utilisation continue.
- (c) Priorité 3 (normale) : un problème mineur, une question technique générale, un défaut non critique ou une demande d'amélioration. L'utilisation normale du *Produit KNX* n'est pas affectée de manière significative.

L'*Équipe de support* se réserve le droit de reclasser la priorité d'un dossier de support sur la base de sa propre évaluation de l'impact technique.

(18) L'*Équipe de support* (*Tier 1*) fournit une première réponse substantielle dans les délais cibles suivants, mesurés en heures ouvrables belges (du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux belges) :

- (a) Priorité 1 : quatre (4) heures ouvrables.
- (b) Priorité 2 : un (1) jour ouvrable.
- (c) Priorité 3 : deux (2) jours ouvrables.

L'*Équipe de support* s'efforce de résoudre les dossiers de support dans les délais cibles suivants :

- (a) Priorité 1 : deux (2) jours ouvrables.
- (b) Priorité 2 : cinq (5) jours ouvrables.

© 2012–2026, KNX Association. Tous droits réservés.

(c) Priorité 3 : dix (10) jours ouvrables.

(19) Lorsqu'un dossier de support ne peut être résolu par l'*Équipe de support* (*Tier 1*), il peut être escaladé vers des ressources spécialisées, pouvant inclure des sous-traitants externes (*Tier 2*). En cas d'escalade vers le *Tier 2*, les délais cibles de résolution suivants s'appliquent :

(a) Priorité 1 : cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de l'escalade.

(b) Priorité 2 : dix (10) jours ouvrables à compter de la date de l'escalade.

(c) Priorité 3 : quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de l'escalade.

Le *Client* est informé lorsqu'un dossier de support est escaladé vers le *Tier 2*.

(20) Les objectifs de réponse et de résolution prévus aux paragraphes (18) et (19) constituent des objectifs et non des garanties contraignantes. Si un objectif n'est pas atteint, le *Client* est informé du délai prévisible dans le dossier de support correspondant. Ces objectifs ne donnent lieu à aucun droit à indemnisation ou à dommages et intérêts.

(21) Les délais de réponse et de résolution prévus ci-dessus sont suspendus pendant toute période au cours de laquelle l'*Équipe de support* attend des informations, des données ou une action de la part du *Client*. Il incombe au *Client* de répondre en temps utile aux demandes de l'*Équipe de support*.

(22) Le *Client* fournit à l'*Équipe de support* les informations, données et accès raisonnablement nécessaires pour reproduire, analyser et résoudre un problème signalé. Si ces informations ne sont pas fournies, ou si le *Client* ne coopère pas suffisamment au cours de l'examen, la capacité de l'*Équipe de support* à analyser et à résoudre le dossier de support peut être limitée, et l'assistance proposée peut être limitée en conséquence. Après deux (2) rappels restés sans réponse substantielle de la part du *Client*, l'*Équipe de support* peut clôturer le dossier de support ; un dossier de support clôturé peut être rouvert dès la fourniture des informations demandées. La suspension des délais de réponse et de résolution prévue au paragraphe (21) s'applique pendant une telle période.

(23) Pour les dossiers de support relatifs aux *ETS Apps tierces*, les objectifs de réponse et de résolution prévus aux paragraphes (18) et (19) ne s'appliquent pas, ces dossiers n'étant pas traités par *KNX Support* mais par le membre KNX concerné, par ses propres moyens.

(24) Indépendamment du système interne de support et de surveillance de KNX, le client demeure seul responsable de ses propres demandes de support. Si un dossier de support reste sans réponse, il incombe au client d'informer l'équipe *KNX Support* de l'absence de réponse dans le dossier de support correspondant.

Communication

(25) La communication avec les *Clients* s'effectue exclusivement via *KNX Support*, y compris la possibilité d'échanger des données (p. ex. des fichiers de diagnostic de *Produits KNX*). Si le volume de données s'avère de manière inattendue trop important, un accès à un espace de stockage en ligne (ou similaire) sera proposé au *Client*.

(26) Si le client crée un nouveau dossier de support pour un problème qu'il a déjà signalé auparavant, une réponse générée automatiquement sera émise et le nouveau dossier sera fusionné avec le dossier de support existant.

(27) Pour le support administratif, l'*Équipe de support* peut répondre aux dossiers de support dans les langues suivantes : anglais, néerlandais, français et allemand.

(28) Pour le support technique, les langues privilégiées sont l'anglais et l'allemand. L'*Équipe de support* peut également répondre en néerlandais, français, grec, espagnol et italien, en fonction du sujet et de la disponibilité du personnel de l'*Équipe de support*. absence de personnel), une réponse dans une langue autre que l'anglais dans les délais prévus aux paragraphes (18) et (19) ne peut être garantie, et le *Client* accepte par conséquent d'éventuels retards. Les dossiers de support traités en anglais ne sont pas soumis à de tels retards supplémentaires.

Durée et résiliation

(29) Le présent Contrat de support peut être résilié par le *Client* auprès de la *KNX Association* moyennant un préavis de trois (3) mois, avec effet à la fin de chaque trimestre. À compter de la résiliation, le *Client* n'a plus droit à aucun autre support décrit dans la Déclaration générale du présent Contrat de support.

(30) La *KNX Association* peut résilier le présent Contrat de support ou suspendre l'accès d'un *Client* à *KNX Support*, avec effet immédiat, par notification écrite adressée au *Client*, en cas de :

(a) manquement grave du *Client* à l'une quelconque des dispositions du présent Contrat de support, auquel il n'a pas été remédié dans un délai de quinze (15) jours suivant la notification écrite de ce manquement ;

(b) comportement abusif, menaçant, discriminatoire ou autrement inapproprié du *Client* envers l'*Équipe de support* ;

(c) utilisation abusive systématique du canal de support, y compris, sans s'y limiter, la soumission répétée de demandes ne relevant pas de l'étendue du support définie dans le présent Contrat.

Dans la mesure du possible, la *KNX Association* adresse au *Client* une notification préalable et lui donne la possibilité de remédier au comportement en cause avant d'exercer son droit de résiliation ou de suspension en vertu du présent paragraphe.

(31) Le *Client* n'a droit à aucune indemnité ni à aucun paiement de compensation ou de dommages et intérêts en cas de résiliation ou de suspension du présent Contrat de support.

(32) En cas de résiliation du présent Contrat de support pour quelque motif que ce soit, les dispositions suivantes restent pleinement en vigueur : Limitation de responsabilité (paragraphes 15–16), Confidentialité (paragraphe 38), Traitement et protection des données (paragraphes 39–40), Indemnisation (paragraphe 41), Droit applicable et litiges (paragraphe 34), ainsi que la présente clause de survie.

Réserves

(33) Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés par le présent Contrat de support sont réservés.

© 2012–2026, KNX Association. Tous droits réservés.

Droit applicable et litiges

(34) Le présent Contrat de support est régi par le droit belge et doit être interprété conformément à celui-ci, sans égard aux règles de conflit de lois. Les tribunaux de Bruxelles (Belgique) sont seuls compétents pour trancher tous les litiges ou différends entre la *KNX Association* et le *Client*.

Divers

(35) Les demandes de recommandation de produits ne peuvent être acceptées. La *KNX Association* n'est pas habilitée à fournir de telles informations. Dans ce cas, les *Clients* sont invités à consulter les informations des fabricants sur leurs sites web respectifs ou à prendre directement contact avec le fabricant KNX.

Force majeure

(36) Aucune des parties ne sera responsable d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat de support dans la mesure où ce retard ou ce manquement est dû à des circonstances échappant à son contrôle raisonnable, y compris, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les pandémies, la guerre, le terrorisme, les mesures gouvernementales, les pannes de courant, les pannes d'Internet ou de télécommunications, ou les cyberattaques (« Événement de force majeure »). La partie concernée informe l'autre partie sans retard injustifié de l'Événement de force majeure et de sa durée prévisible. Si un Événement de force majeure se prolonge au-delà de soixante (60) jours, chacune des parties peut résilier le présent Contrat de support par notification écrite adressée à l'autre partie.

Divisibilité

(37) Si une disposition du présent Contrat de support est déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions restent pleinement en vigueur. La disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valable et applicable reflétant au plus près l'intention initiale des parties.

Traitement et protection des données

(38) L'*Équipe de support* traite les données des clients ainsi que les données de projet de manière confidentielle et ne les divulgue à aucun tiers ni ne les utilise à des fins commerciales. Les données de projet peuvent toutefois être utilisées par l'*Équipe de support* pour corriger des problèmes liés, directement ou indirectement, à des *Produits KNX*.

Les obligations de confidentialité prévues au présent paragraphe ne s'appliquent pas aux informations qui :

a) sont ou deviennent accessibles au public sans faute de la *KNX Association* ;
b) étaient déjà connues de la *KNX Association* avant leur divulgation par le *Client*, sans obligation de confidentialité ;
c) sont développées de manière indépendante par la *KNX Association* sans référence aux informations confidentielles du *Client* ;
d) sont reçues d'un tiers sans restriction de divulgation ; ou
e) doivent être divulguées en vertu de la loi, d'une réglementation ou d'une décision d'un tribunal ou d'une autorité compétente, à condition que la *KNX Association*, lorsque la loi le permet, informe le *Client* d'une telle divulgation dans un délai préalable raisonnable.

Le *Client* traite de manière confidentielle toute information technique non publique, solution de contournement, méthode de diagnostic ou tout détail d'outil interne communiqués par l'*Équipe de support* dans le cadre de la fourniture du support, et ne divulgue pas ces informations à des tiers sans l'accord écrit préalable de la *KNX Association*.

Les obligations de confidentialité prévues au présent paragraphe survivent à la résiliation du présent Contrat de support pendant une durée de trois (3) ans.

(39) En fonction du type et de la complexité d'un dossier de support, l'*Équipe de support* peut demander des données de projet. Il peut s'agir soit de données utilisées par un *Produit KNX* (p. ex. des fichiers de projet exportés ou des fichiers « Project Store »), soit de données relatives au projet (p. ex. des rapports de projet, des captures d'écran du projet dans un *Produit KNX*, etc.). En fournissant de telles données à l'*Équipe de support*, le *Client* confirme avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires, y compris celles du propriétaire du bâtiment et de tout tiers concerné, pour télécharger les informations de projet et les fichiers pertinents dans *KNX Support*.

(40) Le traitement des données à caractère personnel en relation avec le présent Contrat de support est régi par la Politique de confidentialité de la *KNX Association*, disponible sur le site web de la *KNX Association*. Le *Client* reconnaît et accepte que les données à caractère personnel soumises via *KNX Support* – y compris, sans s'y limiter, les informations de compte, les communications relatives aux dossiers de support et les données de projet – seront traitées par la *KNX Association* conformément à ladite Politique de confidentialité et à la législation applicable en matière de protection des données, y compris le Règlement (UE) 2016/679 (Règlement général sur la protection des données). La *KNX Association* met en œuvre et maintient des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger ces données contre tout accès non autorisé, toute perte ou toute destruction.

Indemnisation

(41) Le *Client* s'engage à défendre, indemniser et garantir la *KNX Association* contre toute réclamation de tiers, tout dommage, tout coût ou toute responsabilité (y compris des frais d'avocat raisonnables) découlant de ou liés à

a) des données fournies par le Client à KNX Support en violation des déclarations faites au paragraphe (39), ou
b) le manquement du Client à obtenir les autorisations ou consentements nécessaires requis en vertu du paragraphe (39).

Cession

(42) Aucune des parties ne peut céder ou transférer l'un quelconque de ses droits ou obligations au titre du présent Contrat de support sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, étant entendu toutefois que la *KNX Association* peut céder le présent Contrat de support sans consentement à une entité affiliée ou dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition ou

© 2012–2026, KNX Association. Tous droits réservés.

de la cession de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs. Toute prétendue cession en violation du présent paragraphe est nulle et non avenue.

Langue faisant foi

(43) Le présent Contrat de support est rédigé en langue anglaise. Toute traduction du présent Contrat de support dans une autre langue est fournie uniquement à titre de commodité. En cas de divergence, d'incohérence ou de différence d'interprétation entre la version anglaise et une version traduite, la version anglaise prévaut.

© 2012–2026, KNX Association. Tous droits réservés.