

Algemene verkoop-, leverings-, licentie- en onderhoudsvoorwaarden

Dukem Solutions SRL - RIMSES / Racordo (voorheen RAW)
Versie 01/06/2026

Dienstverlener	Dukem Solutions SRL
Maatschappelijke zetel	Rue du Ruisseau 29, 1370 Jodoigne, België
Ondernemingsnummer / btw	1031.470.581 / BE 1031.470.581
Website	www.dukem.solutions
Contact	accounting@dukem.solutions

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de offertes, overeenkomsten, leveringen, licenties, onderhouds- en supportdiensten, integratie-, consultancy- en ontwikkelingsdiensten geleverd door Dukem Solutions SRL, een vennootschap naar Belgisch recht met maatschappelijke zetel te Rue du Ruisseau 29, 1370 Jodoigne, België, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 1031.470.581, hierna "Dukem Solutions" genoemd.

Dit document werd opgesteld in het Frans. In geval van tegenstrijdigheid met een vertaalde versie, heeft de Franse versie voorrang, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 1 - Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte van Dukem Solutions en op elke overeenkomst gesloten met haar professionele klanten, hierna de "Klant" genoemd, behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en door Dukem Solutions ondertekende afwijking.

De algemene voorwaarden van de Klant zijn uitgesloten, zelfs indien zij later worden meegedeeld of vermeld worden in een bestelbon, tenzij zij schriftelijk en specifiek door Dukem Solutions werden aanvaard.

Elke bestelling, elk gebruik van software, elke aanvaarding van een levering, elke aanvraag tot interventie of elke toegang tot de diensten geldt als aanvaarding van deze algemene voorwaarden.

De producten en diensten zijn bestemd voor professioneel gebruik. Elk niet-professioneel gebruik moet voorafgaandelijk schriftelijk worden gemeld.

In de zin van deze voorwaarden is de Klant een onderneming in de zin van artikel I.1, 1° van het Wetboek Economisch Recht, hierna het "WER" genoemd. Boek VI, Titels 2 en 3, van het WER betreffende consumentenbescherming worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 2 - Offertes, bestellingen en omvang van de prestaties

De offertes van Dukem Solutions zijn dertig (30) dagen geldig, tenzij anders vermeld. Zij vormen ramingen op basis van de informatie die beschikbaar is op het ogenblik van hun uitgifte.

Een overeenkomst komt slechts tot stand na schriftelijke aanvaarding door Dukem Solutions, ondertekening van een overeenkomst, uitgifte van een door Dukem Solutions aanvaarde bestelbon of niet-betwiste aanvang van uitvoering.

De omvang van de prestaties is beperkt tot de elementen die uitdrukkelijk zijn beschreven in de offerte van Dukem Solutions, de ondertekende overeenkomst, de Statement of Work, de bestelbon of het toepasselijke supportdocument, telkens zoals behoorlijk aanvaard door Dukem Solutions.

Elke prestatie die niet uitdrukkelijk is inbegrepen, waaronder bijkomende analyse, opleiding, migratie, interface, specifieke documentatie, verplaatsing of dringende interventie, kan afzonderlijk worden gefactureerd tegen de geldende tarieven.

Elke wijziging van de oorspronkelijk overeengekomen omvang van de prestaties maakt het voorwerp uit van een schriftelijke wijzigingsaanvraag, ingediend door een van beide partijen. Geen enkele wijziging van de omvang van de prestaties wordt uitgevoerd vóór de ondertekening van een addendum of een bijkomende bestelbon aanvaard door Dukem Solutions. Werkzaamheden uitgevoerd op mondelinge instructie zonder voorafgaande schriftelijke bevestiging kunnen worden geweigerd of gefactureerd tegen de geldende tarieven.

Artikel 3 - Prijzen en indexering

De prijzen zijn uitgedrukt exclusief btw, belastingen, transportkosten, verplaatsingskosten, verblijfskosten, communicatiekosten, vertaalkosten, opleidingskosten en uitgaven, tenzij anders vermeld.

De prijzen met betrekking tot licenties, abonnementen, onderhoud, support en andere terugkerende diensten kunnen jaarlijks worden geïndexeerd, behoudens andersluidende bepaling in een overeenkomst, offerte, bestelbon of specifieke onderhouds- of supportovereenkomst. Wanneer het toepasselijke contract een specifieke formule, index, indexeringsdatum of herzieningsmethode bepaalt, heeft deze bepaling voorrang op deze algemene voorwaarden.

Bij gebrek aan een specifieke bepaling kan de jaarlijkse indexering in januari worden toegepast volgens de volgende formule: $P1 = P0 \times (0,2 + 0,8 \times S1/S0)$.

P1 is de nieuwe prijs. P0 is de contractuele prijs of de laatst herziene prijs. S1 is de referentie-index van de loonkost voor ondernemingen in de digitale sector gepubliceerd door Agoria op basis van PC200 voor de maand voorafgaand aan de jaarlijkse herziening in januari. S0 is dezelfde index voor de maand voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst overeenkomstig artikel 2 of de laatste jaarlijkse herziening.

De tarieven die van toepassing zijn op niet-terugkerende of toekomstige diensten, waaronder consultancy, ontwikkeling, integratie, opleiding, interventies, assistentie of prestaties in regie, kunnen periodiek door Dukem Solutions worden aangepast. Behoudens een vaste prijs die uitdrukkelijk voor een bepaalde bestelling werd overeengekomen, worden deze prestaties gefactureerd tegen de tarieven die op het ogenblik van hun bestelling of uitvoering van kracht zijn, voor zover deze tarieven vooraf werden meegedeeld of gepubliceerd.

Dukem Solutions kan eveneens gedocumenteerde prijsstijgingen opgelegd door uitgevers, fabrikanten, cloudleveranciers, hostingproviders of onderaannemers doorrekenen. Indien een dergelijke stijging meer dan twintig procent (20%) bedraagt voor een nog niet geleverde prestatie of voor een toekomstige dienstenperiode, kan de Klant het betrokken deel beëindigen binnen vijf (5) werkdagen na de kennisgeving. Bij gebrek aan beëindiging binnen deze termijn wordt de prijsstijging geacht te zijn aanvaard.

Artikel 4 – Levering, uitvoering en aanvaarding

Termijnen, planningen en leveringsdata zijn indicatief, tenzij zij schriftelijk uitdrukkelijk als bindend worden gekwalificeerd. In geen geval kan een laattijdige levering aanleiding geven tot annulering van de overeenkomst of tot een vertragingsvergoeding ten voordele van de Klant. In geval van vertraging kan de Klant de overeenkomst niet door een derde laten uitvoeren op kosten van Dukem Solutions.

De Klant verstrekt tijdig de toegangen, omgevingen, informatie, validaties, interne contactpersonen, bedrijfsresources, gegevens en beslissingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de prestaties. Elke vertraging of tekortkoming van de Klant verlengt de termijnen en kan aanleiding geven tot bijkomende facturatie.

Materiële leveringen gebeuren ex works, tenzij anders overeengekomen. De risico's gaan over op de Klant vanaf de levering of terbeschikkingstelling.

Elke klacht met betrekking tot de levering, de staat, de werking of de conformiteit moet schriftelijk worden gemeld binnen tien (10) werkdagen na de levering of terbeschikkingstelling. Bij gebrek daaraan wordt de levering geacht te zijn aanvaard.

Voor software, ontwikkelingen, configuraties of interfaces geldt het ontbreken van schriftelijke en gemotiveerde voorbehouden binnen vijftien (15) dagen na de terbeschikkingstelling, of het gebruik in productie, als aanvaarding.

Artikel 5 - Betaling

Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) dagen na hun uitgiftedatum, zonder korting, inhouding of verrekening, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Elke betwisting van een factuur moet schriftelijk worden meegedeeld binnen vijftien (15) dagen na de uitgifte ervan. Het niet-betwiste deel blijft onmiddellijk opeisbaar.

In geval van laattijdige betaling is van rechtswege een interest verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet die van toepassing is op handelstransacties krachtens de wet van 2 augustus 2002, of één procent (1%) per begonnen maand indien deze wettelijke rentevoet lager is. Daarnaast is een forfaitaire invorderingsvergoeding van vijftien procent (15%) van het onbetaalde bedrag verschuldigd, met een minimum van honderdvijfentwintig euro (125 EUR), onverminderd het recht om een hogere schadevergoeding te vorderen.

In geval van betalingsachterstand of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant kan Dukem Solutions haar prestaties opschorten, de betalingsvoorwaarden wijzigen, waarborgen eisen of de overeenkomst beëindigen overeenkomstig deze voorwaarden.

Geleverde materialen blijven eigendom van Dukem Solutions tot volledige betaling van de prijs, inclusief eventuele interesten en kosten.

Artikel 6 - Intellectuele eigendom, licenties en gebruiksrechten

6.1 Algemene principes

Behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke overdracht wordt geen enkel intellectueel eigendomsrecht aan de Klant overgedragen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

Dukem Solutions blijft de enige titularis van de rechten, of begunstigde van de noodzakelijke rechten, op al haar software, applicaties, interfaces, modules, methodes, databanken, modellen, architecturen, analyses, specificaties, documentatie, knowhow, ontwikkelingen, verbeteringen, connectoren, scripts, componenten, vooraf bestaande of generieke tools en, meer algemeen, op elk element dat beschermd kan worden door een intellectueel eigendomsrecht of dat knowhow vormt, ongeacht of het al dan niet werd ontwikkeld in het kader van de overeenkomst of voor een specifieke klant.

Specifieke ontwikkelingen gerealiseerd voor de Klant worden beheerst door de toepasselijke overeenkomst. Bij gebrek aan andersluidende bepaling worden zij geleverd onder gebruikslicentie en niet in eigendom overgedragen.

6.2 Gebruikslicentie

Dukem Solutions kan aan de Klant software, specifieke ontwikkelingen, configuraties, interfaces, connectoren, documentatie of elk ander software-element ter beschikking stellen dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt de Klant uitsluitend een persoonlijk, beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht, strikt voorbehouden voor zijn interne professionele behoeften, voor de duur, het grondgebied, de functionele omvang, de gebruikers, juridische entiteiten, sites, omgevingen, volumes en metrics die uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn bepaald, en volgens de in de overeenkomst voorziene vergoeding.

Specifieke ontwikkelingen gerealiseerd voor de Klant worden eveneens, behoudens schriftelijk anders overeengekomen, in gebruikslicentie gegeven volgens de voorwaarden van de overeenkomst en maken geen voorwerp uit van enige overdracht van intellectuele eigendom.

6.3 Gebruiksbeperkingen

Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Dukem Solutions of andersluidende dwingende wettelijke bepaling, verbindt de Klant zich er onder meer toe om de software niet te kopiëren, reproduceren, aanpassen, distribueren, overdragen, doorverkopen, sublicentiëren, verhuren, commercialiseren, ter beschikking te stellen van derden, te decompileren, te disassembleren, reverse engineering toe te passen, beveiligings- of licentiebeheersystemen te omzeilen, de software te wijzigen, afgeleide werken te creëren, vermeldingen van intellectuele eigendom te verwijderen of de software te gebruiken buiten de grenzen voorzien in de overeenkomst.

Meer algemeen is elk gebruik dat niet uitdrukkelijk is toegestaan, verboden.

6.4 Software van derden en open source

Software van derden en open-sourcecomponenten blijven onderworpen aan de licentievoorwaarden van hun respectieve uitgevers of auteurs. De Klant erkent kennis te hebben genomen van het bestaan van deze voorwaarden en verbindt zich ertoe deze na te leven.

Dukem Solutions neemt ten aanzien van deze software van derden en open-sourcecomponenten geen enkele garantie, aansprakelijkheid of verplichting op zich die ruimer is dan deze aanvaard door de betrokken uitgever of auteur. Dukem Solutions kan niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen, verwijdering van functionaliteiten, wijzigingen in commercieel beleid, prijsverhogingen, gebruiksbeperkingen, dienstonderbrekingen of stopzetting van support beslist door hun uitgevers of auteurs.

6.5 Licentieconformiteit en audit

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke licentievoorwaarden en voor het beheer van zijn gebruikers, toegangen, omgevingen en gebruiksmetrics.

Dukem Solutions behoudt zich het recht voor om rechtstreeks of via een onafhankelijke derde eenmaal per kalenderjaar een audit van de licentieconformiteit uit te voeren, mits een voorafgaande kennisgeving van tien (10) werkdagen. De Klant verbindt zich ertoe mee te werken en onverwijld alle redelijkerwijze noodzakelijke informatie, documentatie of toegangen te verstrekken.

De kosten van de audit zijn ten laste van Dukem Solutions, behalve indien de audit een overschrijding van de toegekende rechten of een niet-conform gebruik aan het licht brengt. In dat geval moet de Klant zijn situatie onmiddellijk regulariseren, de overeenstemmende bijkomende licenties, abonnementen of vergoedingen betalen, de verschuldigde bedragen retroactief vanaf het begin van de overschrijding voldoen, een forfaitaire verhoging van vijftien procent (15%) betalen en de redelijke auditkosten die door Dukem Solutions werden gemaakt, terugbetalen.

6.6 Schending van intellectuele eigendomsrechten

Elke schending van de intellectuele eigendomsrechten van Dukem Solutions, elk gebruik dat de toegekende rechten overschrijdt of elk niet-toegestaan gebruik van software, ontwikkelingen of documentatie vormt een ernstige contractuele tekortkoming.

Onverminderd elk ander rechtsmiddel kan Dukem Solutions de betrokken gebruiksrechten onmiddellijk opschorten of de overeenkomst beëindigen wegens een aan de Klant toe te rekenen tekortkoming. De Klant is gehouden Dukem Solutions volledig te vergoeden voor alle geleden schade. Deze vergoeding mag niet lager zijn dan een forfaitair bedrag van vijfentwintigduizend euro (25.000 EUR) per vastgestelde inbreuk, onverminderd het recht van Dukem Solutions om een hogere schade te bewijzen.

Artikel 7 - Garantie, onderhoud en support

Dukem Solutions voert haar prestaties uit met de redelijke professionele zorgvuldigheid die van een ervaren IT-dienstverlener mag worden verwacht, in het kader van een middelenverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een resultaatsverbintenis werd bedongen.

De garantie die van toepassing is op de eigen software van Dukem Solutions is beperkt tot de correctie, binnen redelijke en commercieel haalbare grenzen, van reproduceerbare non-conformiteiten die schriftelijk worden gemeld binnen dertig (30) dagen na levering of aanvaarding.

De garantie is niet van toepassing in geval van verkeerd gebruik, niet-toegestane wijziging, niet-conforme omgeving, incident veroorzaakt door een derde, externe integratie, foutieve gegevens, gebrek aan back-up of niet-naleving van instructies.

Serviceniveaus, responstijden, service-uren, correctief, evolutief of preventief onderhoud zijn enkel van toepassing indien zij zijn voorzien in een ondertekende support- of onderhoudsovereenkomst.

Dukem Solutions kan een correctie vervangen door een redelijke workaround wanneer deze de operationele continuïteit mogelijk maakt.

Artikel 8 – Gegevens, back-ups en beveiliging

De Klant blijft verantwoordelijk voor zijn gegevens, de kwaliteit van de verstrekte gegevens, zijn back-up-, herstel-, toegangscontrole-, beveiligings- en bedrijfscontinuïteitsprocedures.

Tenzij Dukem Solutions uitdrukkelijk met een specifieke opdracht wordt belast, moet de Klant te allen tijde beschikken over voldoende back-upkopieën van zijn programma's, bestanden, databanken en configuraties.

Dukem Solutions is niet aansprakelijk voor verlies of wijziging van gegevens indien dit had kunnen worden vermeden door passende back-ups, controles of beveiligingsmaatregelen van de Klant.

Interventies op internet, cloud, netwerken, externe verbindingen of omgevingen van derden zijn onderworpen aan de eigen risico's van deze omgevingen. Dukem Solutions is niet aansprakelijk voor incidenten die voortvloeien uit hacking, een onderbreking door een operator, een externe foutieve configuratie of een dienst van een derde.

Artikel 9 – Bescherming van persoonsgegevens

Elke partij leeft de toepasselijke regelgeving inzake bescherming van persoonsgegevens na, waaronder Verordening (EU) 2016/679, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna "AVG" genoemd.

Wanneer Dukem Solutions persoonsgegevens verwerkt voor rekening van de Klant, sluiten de partijen een gegevensverwerkingsovereenkomst of passen zij een bestaande gegevensverwerkingsovereenkomst toe waarin de rollen, doeleinden, beveiligingsmaatregelen, onderaannemers en bijstandsmodaliteiten worden vastgelegd.

De Klant garandeert dat hij beschikt over een rechtsgrond voor de gegevens die aan Dukem Solutions worden meegedeeld en dat de betrokken personen de vereiste informatie hebben ontvangen.

Dukem Solutions neemt redelijke technische en organisatorische maatregelen, rekening houdend met de aard van de verwerkingen, de stand van de techniek, de risico's en de contractueel overeengekomen omvang.

Artikel 10 – Vertrouwelijkheid en commerciële referenties

Elke partij behandelt de niet-publieke informatie die zij in het kader van de contractuele relatie van de andere partij ontvangt als vertrouwelijk.

Deze verplichting geldt niet voor informatie die publiek is, reeds rechtmatig bekend was, werd ontvangen van een derde zonder vertrouwelijkheidsverplichting, onafhankelijk werd ontwikkeld of wordt opgeëist door een bevoegde overheid.

Behoudens schriftelijk verzet van de Klant mag Dukem Solutions de naam en het logo van de Klant vermelden als algemene commerciële referentie. Elke gerichte communicatie of specifiek persbericht zal vooraf aan de Klant worden voorgelegd.

De overdracht van contractuele clausules die nuttig zijn voor de verdediging van een hulppersoon betrokken bij een geschil met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst, vormt geen schending van de vertrouwelijkheid.

De vertrouwelijkheidsverplichtingen voorzien in dit artikel blijven gelden gedurende drie (3) jaar na het verstrijken of de beëindiging van de overeenkomst. Handelsgeheimen, gevoelige technische informatie, beveiligingselementen, informatie met betrekking tot software, architecturen, methodes, broncodes, datamodellen, knowhow en informatie die haar vertrouwelijk karakter behoudt, blijven echter beschermd zolang zij niet rechtmatig in het publieke domein zijn terechtgekomen.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Dukem Solutions is beperkt tot directe, bewezen schade die toerekenbaar is aan een contractuele fout van Dukem Solutions.

Behoudens andersluidende dwingende bepaling is de totale vergoeding verschuldigd door Dukem Solutions, voor alle vorderingen met betrekking tot de betrokken prestatie, beperkt tot het laagste bedrag van de bedragen die daadwerkelijk door de Klant voor deze prestatie werden betaald gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeverwekkende feit en vijftigduizend euro (50.000 EUR). Voor terugkerende prestaties wordt onder de betrokken prestatie verstaan de dienst, het abonnement, het onderhoud of de support waarop het schadeverwekkende feit rechtstreeks betrekking heeft.

Uitgesloten zijn indirecte schade, winstderving, omzetverlies, verlies van cliënteel, reputatieschade, gegevensverlies, kosten voor gegevensreconstructie, bedrijfsonderbreking, vorderingen van derden en schade veroorzaakt door de Klant, een derde, een uitgever, een hostingprovider of een externe omgeving.

De Klant is verantwoordelijk voor beveiligings-, back-up-, controle-, businessvalidatie- en algemeen IT-beheermaatregelen.

Elke buitencontractuele aansprakelijkheid tussen de partijen en ten aanzien van hun hulppersonen is uitgesloten voor schade die voortvloeit uit de niet-uitvoering van een contractuele verbintenis, binnen de grenzen toegestaan door het toepasselijke recht.

De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid voorzien in dit artikel zijn niet van toepassing in geval van opzettelijke fout van Dukem Solutions, overeenkomstig artikel 5.89 van het Belgisch Burgerlijk Wetboek.

Artikel 12 - Overmacht

Geen enkele partij is aansprakelijk voor een tekortkoming veroorzaakt door een onvoorzienbare, onweerstaanbare of externe gebeurtenis die de uitvoering onmogelijk of onredelijk moeilijk maakt.

Worden onder meer gelijkgesteld met overmacht: een grote telecompanne, een algemene cyberaanval, een onderbreking van een cloud- of kritieke leverancier, een overheidsbeslissing, een externe staking, een pandemie, oorlog, sanctie, exportbeperking, schaarste of tekortkoming van een essentiële leverancier.

De getroffen partij informeert de andere partij en kan haar verplichtingen opschorten voor de duur van de gebeurtenis. Indien de gebeurtenis langer dan zestig (60) dagen aanhoudt, kan elke partij het getroffen deel van de overeenkomst beëindigen zonder vergoeding.

Artikel 13 - Verbreking en beëindiging

In geval van volledige of gedeeltelijke annulering van een bestelling door de Klant kan Dukem Solutions de uitvoering van de overeenkomst eisen of een minimale vergoeding vorderen van vijftig procent (50%) van de waarde van de bestelling of het geannuleerde deel, onverminderd het recht om een hogere schade te bewijzen.

Dukem Solutions kan de overeenkomst opschorten of beëindigen in geval van niet-betaling, licentieschending, inbreuk op haar intellectuele eigendomsrechten, gebrek aan medewerking, insolventie, faillissement, vereffening of ernstige tekortkoming van de Klant.

Elke partij kan schriftelijk beëindigen in geval van een ernstige tekortkoming van de andere partij die niet wordt hersteld binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling, behoudens urgentie of onherstelbare tekortkoming.

In geval van beëindiging wegens een aan de Klant toe te rekenen tekortkoming is de Klant gehouden aan Dukem Solutions een bedrag te betalen gelijk aan twintig procent (20%) van de prijs van de bestelling, onverminderd het recht van Dukem Solutions om vergoeding van de geleden schade te eisen. Deze vergoeding wordt niet gecumuleerd met de annuleringsvergoeding voorzien in de eerste paragraaf van dit artikel voor dezelfde feiten, waarbij Dukem Solutions de hoogste vergoeding kan vorderen, onverminderd haar recht om een hogere schade te bewijzen.

In geval van afloop of beëindiging van de overeenkomst, om welke reden ook: (i) eindigen de aan de Klant toegekende licentierechten van rechtswege op de effectieve beëindigingsdatum; (ii) staakt de Klant onmiddellijk het gebruik van de betrokken software en bevestigt hij schriftelijk de de-installatie ervan binnen dertig (30) dagen; (iii) blijven de bedragen verschuldigd tot de effectieve beëindigingsdatum opeisbaar; (iv) blijven de clausules die bedoeld zijn om te overleven, waaronder intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid en toepasselijk recht, van kracht.

Gedurende de volledige duur van de contractuele relatie tussen de partijen en gedurende een periode van vierentwintig (24) maanden na de uitvoering van de levering of de verstrekking van de diensten, zal de Klant zich onthouden van het rechtstreeks of onrechtstreeks benaderen of trachten te benaderen, voor eigen rekening of voor rekening van een andere vennootschap, van een werknemer of dienstverlener van Dukem Solutions met het oog op diens aanwerving.

Artikel 14 – Compliance, sancties, import/export

De partijen verbinden zich ertoe de toepasselijke wetgeving na te leven inzake fraudebestrijding, corruptiebestrijding, witwasbestrijding, internationale sancties, exportcontrole, cyberbeveiliging en gegevensbescherming.

De Klant garandeert dat hij de producten of diensten van Dukem Solutions niet zal gebruiken op een wijze die strijdig is met de toepasselijke exportwetten, sancties, embargo's of beperkingen, met inbegrip van de toepasselijke Europese, Amerikaanse en internationale regelgeving.

Geen enkele partij is gehouden een verplichting uit te voeren indien deze uitvoering haar blootstelt aan een schending van sancties, exportregels, regels inzake controle op goederen voor tweëerlei gebruik of dwingende wettelijke verplichtingen.

Elke materieel significante tekortkoming aan dit artikel kan de onmiddellijke opschorting of beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 15 – Algemene bepalingen

Het niet-uitoefenen van een recht geldt niet als afstand van dat recht.

De nietigheid van een clause tast de geldigheid van de overige clauses niet aan. De partijen zullen de nietige clause vervangen door een geldige clause met een economisch effect dat zo dicht mogelijk aanleunt bij het oorspronkelijke effect.

De Klant kan zijn rechten of verplichtingen niet overdragen zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Dukem Solutions. Dukem Solutions kan haar vorderingen overdragen of de overeenkomst overdragen in het kader van een reorganisatie, overdracht van activiteit of intragroeptransactie.

Deze algemene voorwaarden verbinden de partijen, hun rechtsopvolgers en rechtverkrijgenden.

Elke formele kennisgeving voorzien in deze algemene voorwaarden moet schriftelijk worden gericht aan het adres van de maatschappelijke zetel van de bestemming, per aangetekende zending met ontvangstbevestiging of per e-mail naar het contactadres vermeld in de offerte of de overeenkomst, met elektronische ontvangstbevestiging. De datum van kennisgeving is de datum van de eerste aanbieding of van de ontvangstbevestiging van de e-mail.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de contractuele documenten geldt de volgende rangorde:

- (i) De ondertekende overeenkomst of de bijzondere voorwaarden die uitdrukkelijk door Dukem Solutions werden aanvaard
- (ii) De Statement of Work, de aanvaarde offerte of de door Dukem Solutions aanvaarde bestelbon
- (iii) De toepasselijke support-, onderhouds- of serviceniveauovereenkomst, en
- (iv) Deze algemene voorwaarden.

De algemene voorwaarden van de Klant zijn uitgesloten en zijn niet van toepassing, behoudens schriftelijke, uitdrukkelijke en specifieke aanvaarding door Dukem Solutions.

Deze algemene voorwaarden, de offerte en/of de ondertekende overeenkomst vormen de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot hun voorwerp en vervangen elke eerdere overeenkomst, communicatie of onderhandeling met betrekking tot hetzelfde voorwerp.

Dukem Solutions kan deze algemene voorwaarden wijzigen mits een voorafgaande kennisgeving van dertig (30) dagen per e-mail of publicatie op haar website. Bij gebrek aan schriftelijk verzet van de Klant binnen deze termijn worden de nieuwe voorwaarden geacht te zijn aanvaard. In geval van verzet kan de Klant de lopende overeenkomsten beëindigen binnen een bijkomende termijn van dertig (30) dagen zonder vergoeding, waarbij de vorige voorwaarden van toepassing blijven tot de effectieve beëindiging. Wijzigingen zijn enkel van toepassing op toekomstige bestellingen, verlengingen, contractuele periodes of prestaties en wijzigen niet retroactief reeds uitgevoerde rechten en verplichtingen.

Artikel 16 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

De overeenkomsten zijn onderworpen aan het Belgisch recht, met uitsluiting van het Verdrag van Wenen inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken.

Vóór elke gerechtelijke procedure zal de Klant elke technische klacht met betrekking tot het betrokken materiaal, de software of de dienst schriftelijk aan Dukem Solutions voorleggen en haar een redelijke termijn laten, minstens dertig (30) dagen, om deze te onderzoeken en een oplossing voor te stellen.

Behoudens andersluidende dwingende bepaling behoort elk geschil tot de exclusieve bevoegdheid van de Franstalige rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Waals-Brabant.

Dukem Solutions SRL

Rue du Ruisseau 29, 1370 Jodoigne, België

BE 1031.470.581

www.dukem.solutions