

# Conditions générales de vente, de livraison, de licence et de maintenance

---

Dukem Solutions SRL - RIMSES / Racordo (anciennement RAW)  
Version 01/06/2026

|                                  |                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>Prestataire</b>               | Dukem Solutions SRL                         |
| <b>Siège social</b>              | Rue du Ruisseau 29, 1370 Jodoigne, Belgique |
| <b>Numéro d'entreprise / TVA</b> | 1031.470.581 / BE 1031.470.581              |
| <b>Site web</b>                  | www.dukem.solutions                         |
| <b>Contact</b>                   | accounting@dukem.solutions                  |

Les présentes conditions générales s'appliquent aux offres, contrats, livraisons, licences, services de maintenance, de support, d'intégration, de conseil et de développement fournis par Dukem Solutions SRL, société de droit belge ayant son siège à Rue du Ruisseau 29, 1370 Jodoigne, Belgique, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1031.470.581 (ci-après "Dukem Solutions").

Document établi en français. En cas de contradiction avec une version traduite, la version française prévaut sauf accord écrit contraire.

## Article 1 - Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de Dukem Solutions et à tout contrat conclu avec ses clients professionnels (le "Client"), sauf dérogation expresse, écrite et signée par Dukem Solutions.

Les conditions générales du Client sont exclues, même si elles sont communiquées ultérieurement ou mentionnées dans un bon de commande, sauf acceptation écrite et spécifique de Dukem Solutions.

Toute commande, utilisation d'un logiciel, acceptation d'une livraison, demande d'intervention ou accès aux services vaut acceptation des présentes conditions générales.

Les produits et services sont destinés à un usage professionnel. Toute utilisation non professionnelle doit être signalée préalablement par écrit.

Au sens des présentes conditions, le Client est une entreprise au sens de l'article L.1, 1° du Code de droit économique (le "CDE"). Le Livre VI, Titres 2 et 3, du CDE relatif à la protection du consommateur est expressément exclu.

## Article 2 – Offres, commandes et périmètre

Les offres de Dukem Solutions sont valables trente (30) jours, sauf indication contraire. Elles constituent des estimations fondées sur les informations disponibles au moment de leur émission.

Un contrat n'est formé qu'après acceptation écrite par Dukem Solutions, signature d'un contrat, émission d'un bon de commande accepté ou début d'exécution non contesté.

Le périmètre des prestations est limité aux éléments expressément décrits dans l'offre de Dukem Solutions, le contrat signé, le Statement of Work, le bon de commande ou le document de support applicable, à chaque fois tel que dûment accepté par Dukem Solutions.

Toute prestation non expressément incluse, notamment analyse complémentaire, formation, migration, interface, documentation spécifique, déplacement ou intervention urgente, peut être facturée séparément aux tarifs en vigueur.

Toute modification du périmètre initial convenu fait l'objet d'une demande de changement écrite, soumise par l'une ou l'autre partie. Aucune modification de périmètre n'est exécutée avant la signature d'un avenant ou d'un bon de commande complémentaire accepté par Dukem Solutions. Les travaux réalisés sur instruction verbale sans confirmation écrite préalable peuvent être refusés ou facturés aux tarifs en vigueur.

## Article 3 – Prix et indexation

Les prix sont exprimés hors TVA, taxes, frais de transport, déplacement, séjour, communication, traduction, formation et débours, sauf mention contraire.

Les prix relatifs aux licences, abonnements, maintenance, support et autres services récurrents peuvent être indexés annuellement, sauf disposition contraire prévue dans un contrat, une offre, un bon de commande ou un contrat de maintenance, de support ou de niveau de service spécifique. Lorsque le document contractuel applicable prévoit une formule, un indice, une date d'indexation ou une méthode de révision spécifique, cette disposition prévaut sur les présentes conditions générales.

À défaut de disposition spécifique, l'indexation annuelle peut être appliquée au mois de janvier selon la formule :  $P1 = P0 \times (0,2 + 0,8 \times S1/S0)$ .

P1 désigne le nouveau prix. P0 désigne le prix contractuel ou le dernier prix révisé. S1 désigne l'indice de référence du coût salarial pour les entreprises du secteur digital publié par Agoria sur base de la CP200 pour le mois précédant la révision annuelle de janvier. S0 désigne le même indice pour le mois précédant la formation du contrat conformément à l'article 2 ou la dernière révision annuelle.

Les tarifs applicables aux prestations de services non récurrentes ou futures, notamment consultance, développement, intégration, formation, interventions, assistance, prestations en régie ou travaux non inclus dans un contrat de support ou de maintenance, peuvent être adaptés périodiquement par Dukem Solutions. Sauf prix ferme expressément convenu pour une commande déterminée, ces prestations sont facturées aux tarifs en vigueur au moment de leur commande ou de leur exécution, pour autant que ces tarifs aient été communiqués ou publiés préalablement.

Dukem Solutions peut répercuter les hausses documentées imposées par les éditeurs, fabricants, fournisseurs cloud, hébergeurs ou sous-traitants. Si une telle hausse dépasse vingt pour cent (20 %) pour une prestation non encore livrée ou pour une période future de service, le Client peut résilier la partie concernée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la notification. À défaut de résiliation dans ce délai, la hausse est réputée acceptée.

## Article 4 - Livraison, exécution et acceptation

Les délais, plannings et dates de livraison sont indicatifs, sauf engagement écrit expressément qualifié de contraignant. En aucun cas le retard de livraison ne peut donner lieu à l'annulation du contrat ni à une indemnité de retard au profit du Client. En cas de retard, le Client ne peut faire exécuter le contrat par un tiers aux frais de Dukem Solutions.

Le Client fournit en temps utile les accès, environnements, informations, validations, interlocuteurs internes, ressources métier, données et décisions nécessaires à l'exécution des prestations. Tout retard ou défaut du Client prolonge les délais et peut donner lieu à facturation complémentaire.

Les livraisons matérielles se font ex works, sauf accord contraire. Les risques sont transférés au Client dès la livraison ou la mise à disposition.

Toute réclamation relative à la livraison, à l'état, au fonctionnement ou à la conformité doit être notifiée par écrit dans les dix (10) jours ouvrables suivant la livraison ou la mise à disposition. À défaut, la livraison est réputée acceptée.

Pour les logiciels, développements, paramétrages ou interfaces, l'absence de réserves écrites et motivées dans les quinze (15) jours suivant la mise à disposition, ou l'utilisation en production, vaut acceptation.

## Article 5 - Paiement

Les factures sont payables dans les trente (30) jours de leur date d'émission, sans escompte, retenue ni compensation, sauf accord écrit contraire.

Toute contestation de facture doit être adressée par écrit dans les quinze (15) jours de son émission. La partie non contestée reste immédiatement exigible.

En cas de retard de paiement, un intérêt au taux légal applicable aux transactions commerciales en vertu de la loi du 2 août 2002, ou de un pour cent (1 %) par mois entamé si ce taux légal est inférieur, est dû de plein droit. Une indemnité forfaitaire de recouvrement de quinze pour cent (15 %) du montant impayé, avec un minimum de cent vingt-cinq euros (125 EUR), est également due, sans préjudice du droit de réclamer un dommage supérieur.

En cas de retard ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Dukem Solutions peut suspendre ses prestations, modifier les conditions de paiement, exiger des garanties ou mettre fin au contrat conformément aux présentes conditions.

Les matériels livrés restent la propriété de Dukem Solutions jusqu'au paiement complet du prix, intérêts et frais éventuels inclus.

## Article 6 - Propriété intellectuelle, licences et droits d'utilisation

### 6.1 Principes généraux

Sauf cession expresse et écrite, aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client dans le cadre de l'exécution du contrat.

Dukem Solutions demeure seule titulaire des droits, ou bénéficiaire des droits nécessaires, sur l'ensemble de ses logiciels, applications, interfaces, modules, méthodes, bases de données, modèles, architectures, analyses, spécifications, documentations, savoir-faire, développements, améliorations, connecteurs, scripts, composants, outils préexistants ou génériques et, plus généralement, sur tout élément susceptible d'être protégé par un droit de propriété intellectuelle ou constitutif d'un savoir-faire, qu'il soit ou non développé dans le cadre du contrat ou pour un client spécifique.

Les développements spécifiques réalisés pour le Client sont régis par le contrat applicable. À défaut de stipulation contraire, ils sont fournis sous licence d'utilisation et ne sont pas cédés en propriété.

### 6.2 Licence d'utilisation

Dukem Solutions peut mettre à disposition du Client des logiciels, développements spécifiques, paramétrages, interfaces, connecteurs, documentations ou tout autre élément logiciel nécessaire à l'exécution des services.

Sauf stipulation contraire expressément convenue par écrit, le Client bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation personnel, limité, non exclusif, non transférable et non sous-licenciable, strictement réservé à ses besoins professionnels internes, pour la durée, le territoire, le périmètre fonctionnel, les utilisateurs, entités juridiques, sites, environnements, volumes et métriques expressément prévus au contrat, et selon la rémunération prévue au contrat.

Les développements spécifiques réalisés pour le Client sont également, sauf convention écrite contraire, concédés sous licence d'utilisation selon les termes du contrat et ne font l'objet d'aucune cession de propriété intellectuelle.

### 6.3 Restrictions d'utilisation

Sauf autorisation écrite préalable de Dukem Solutions ou disposition légale impérative contraire, le Client s'interdit notamment de copier, reproduire, adapter, distribuer, céder, transférer, sous-licencier, louer, commercialiser, mettre à disposition de tiers, décompiler, désassembler, pratiquer l'ingénierie inverse, contourner les dispositifs de sécurité ou de gestion des licences, modifier les logiciels, créer des œuvres dérivées, supprimer les mentions de propriété intellectuelle ou utiliser les logiciels au-delà des limites prévues au contrat.

De façon générale, toute utilisation non expressément autorisée est interdite.

### 6.4 Logiciels tiers et open source

Les logiciels tiers et composants open source demeurent soumis aux conditions de licence de leurs éditeurs ou auteurs respectifs. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'existence de ces conditions et s'engage à les respecter.

Dukem Solutions n'assume, à l'égard de ces logiciels tiers et composants open source, aucune garantie, responsabilité ou obligation plus étendue que celles acceptées par l'éditeur ou l'auteur concerné. Dukem Solutions ne pourra être tenue responsable des modifications, suppressions de fonctionnalités, changements de politique commerciale, augmentations tarifaires, restrictions d'usage, interruptions de service ou cessations de support décidées par leurs éditeurs ou auteurs.

### 6.5 Conformité des licences et audit

Le Client est seul responsable du respect des conditions de licence applicables, de la gestion de ses utilisateurs, accès, environnements et métriques d'utilisation.

Dukem Solutions se réserve le droit de procéder directement ou par l'intermédiaire d'un tiers indépendant, une fois par année civile, à un audit de conformité des licences, moyennant un préavis de dix (10) jours ouvrables. Le Client s'engage à coopérer et à fournir sans délai toute information, documentation ou accès raisonnablement nécessaires.

Les coûts de l'audit sont à charge de Dukem Solutions, sauf si l'audit révèle un dépassement des droits concédés ou une utilisation non conforme. Dans ce cas, le Client devra régulariser immédiatement sa situation, acquitter les licences, abonnements ou redevances complémentaires correspondants, régler rétroactivement les sommes dues depuis le début du dépassement, payer une majoration forfaitaire de quinze pour cent (15 %) et rembourser les frais d'audit raisonnablement exposés par Dukem Solutions.

## 6.6 Violation des droits de propriété intellectuelle

Toute violation des droits de propriété intellectuelle de Dukem Solutions, toute utilisation excédant les droits concédés ou toute utilisation non autorisée des logiciels, développements ou documentations constitue un manquement grave au contrat.

Sans préjudice de tout autre recours, Dukem Solutions pourra suspendre immédiatement les droits d'utilisation concernés ou résilier le contrat en raison d'un manquement imputable au Client. Le Client sera tenu d'indemniser intégralement Dukem Solutions de l'ensemble des préjudices subis. Cette indemnisation ne pourra être inférieure à un montant forfaitaire de vingt-cinq mille euros (25.000 EUR) par infraction constatée, sans préjudice du droit pour Dukem Solutions de prouver un dommage supérieur.

## Article 7 - Garantie, maintenance et support

Dukem Solutions exécute ses prestations avec le soin professionnel raisonnablement attendu d'un prestataire IT expérimenté, dans le cadre d'une obligation de moyens, sauf engagement de résultat expressément stipulé.

La garantie applicable aux logiciels propriétaires de Dukem Solutions est limitée à la correction, dans des limites raisonnables et commercialement faisables, des non-conformités reproductibles signalées par écrit dans les trente (30) jours suivant la livraison ou l'acceptation.

La garantie ne s'applique pas en cas d'utilisation incorrecte, modification non autorisée, environnement non conforme, incident causé par un tiers, intégration externe, données erronées, défaut de sauvegarde ou non-respect des instructions.

Les niveaux de service, temps de réponse, plages horaires, maintenance corrective, évolutive ou préventive ne s'appliquent que s'ils sont prévus dans un contrat de support ou de maintenance signé.

Dukem Solutions peut remplacer une correction par une solution de contournement raisonnable lorsque celle-ci permet la continuité opérationnelle.

## Article 8 - Données, sauvegardes et sécurité

Le Client reste responsable de ses données, de la qualité des données fournies, de ses procédures de sauvegarde, de restauration, de contrôle d'accès, de sécurité et de continuité opérationnelle.

Sauf mission expresse confiée à Dukem Solutions, le Client doit disposer à tout moment de copies de sauvegarde suffisantes de ses programmes, fichiers, bases de données et configurations.

Dukem Solutions n'est pas responsable de la perte ou de l'altération de données lorsque celle-ci aurait pu être évitée par des sauvegardes, contrôles ou mesures de sécurité appropriés du Client.

Les interventions sur internet, cloud, réseaux, connexions distantes ou environnements tiers sont soumises aux risques propres à ces environnements. Dukem Solutions n'est pas responsable des incidents résultant d'un hacking, d'une interruption opérateur, d'une mauvaise configuration externe ou d'un service tiers.

## Article 9 - Protection des données personnelles

Chaque partie respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Lorsque Dukem Solutions traite des données personnelles pour le compte du Client, les parties concluent ou appliquent un accord de traitement des données définissant les rôles, finalités, mesures de sécurité, sous-traitants et modalités d'assistance.

Le Client garantit qu'il dispose d'une base légale pour les données communiquées à Dukem Solutions et que les personnes concernées ont reçu les informations requises.

Dukem Solutions prend des mesures techniques et organisationnelles raisonnables, compte tenu de la nature des traitements, de l'état de l'art, des risques et du périmètre contractuellement convenu.

## Article 10 - Confidentialité et références commerciales

Chaque partie traite comme confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre partie dans le cadre de la relation contractuelle.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations publiques, déjà connues licitement, reçues d'un tiers sans obligation de confidentialité, développées indépendamment ou exigées par une autorité compétente.

Sauf opposition écrite du Client, Dukem Solutions peut mentionner le nom et le logo du Client comme référence commerciale générale. Toute communication ciblée ou communiqué de presse spécifique sera soumis préalablement au Client.

La transmission de clauses contractuelles utiles à la défense d'une personne auxiliaire impliquée dans un litige relatif à l'exécution du contrat ne constitue pas une violation de la confidentialité.

Les obligations de confidentialité prévues au présent article survivent pendant trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation du contrat. Toutefois, les secrets d'affaires, informations techniques sensibles, éléments de sécurité, informations relatives aux logiciels, architectures, méthodes, codes sources, modèles de données, savoir-faire et informations qui conservent leur caractère confidentiel restent protégés aussi longtemps qu'ils ne sont pas tombés licitement dans le domaine public.

## Article 11 - Responsabilité

La responsabilité de Dukem Solutions est limitée aux dommages directs, prouvés et imputables à une faute contractuelle de Dukem Solutions.

Sauf disposition impérative contraire, l'indemnisation totale due par Dukem Solutions, pour l'ensemble des réclamations liées à la prestation concernée, est plafonnée au montant le plus bas entre les montants effectivement payés par le Client pour cette prestation au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur et cinquante mille euros (50.000 EUR). Pour les prestations récurrentes, la prestation concernée s'entend du service, abonnement, maintenance ou support auquel le fait générateur se rattache directement.

Sont exclus les dommages indirects, pertes de profit, pertes de chiffre d'affaires, pertes de clientèle, atteintes à l'image, pertes de données, coûts de reconstitution, interruption d'activité, réclamations de tiers et dommages causés par le Client, un tiers, un éditeur, un hébergeur ou un environnement externe.

Le Client est responsable des mesures de sécurité, sauvegarde, contrôle, validation métier et gestion générale de son système informatique.

Toute responsabilité extracontractuelle entre les parties et à l'égard de leurs personnes auxiliaires est exclue pour les dommages résultant de l'inexécution d'une obligation contractuelle, dans les limites permises par le droit applicable.

Les limitations et exclusions de responsabilité prévues au présent article ne s'appliquent pas en cas de faute intentionnelle de Dukem Solutions, conformément à l'article 5.89 du Code civil belge.

## Article 12 - Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement imprévisible, irrésistible ou extérieur rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement difficile.

Sont notamment assimilés à la force majeure : panne télécom majeure, cyberattaque généralisée, interruption cloud ou fournisseur critique, décision gouvernementale, grève externe, pandémie, guerre, sanction, restriction export, pénurie ou défaillance d'un fournisseur essentiel.

La partie affectée informe l'autre partie et peut suspendre ses obligations pendant la durée de l'événement. Si l'événement persiste au-delà de soixante (60) jours, chaque partie peut résilier la partie affectée du contrat sans indemnité.

## Article 13 - Rupture et résiliation

En cas d'annulation totale ou partielle d'une commande par le Client, Dukem Solutions peut réclamer l'exécution du contrat ou une indemnité minimale de cinquante pour cent (50 %) de la valeur de la commande ou de la partie annulée, sans préjudice du droit de prouver un dommage supérieur.



Dukem Solutions peut suspendre ou résilier le contrat en cas de non-paiement, violation de licence, atteinte à ses droits intellectuels, défaut de collaboration, insolvabilité, faillite, liquidation ou manquement grave du Client.

Chaque partie peut résilier par écrit en cas de manquement grave de l'autre partie non réparé dans un délai raisonnable après mise en demeure, sauf urgence ou manquement irréparable.

En cas de résiliation en raison d'un manquement imputable au Client, ce dernier sera tenu de payer à Dukem Solutions une somme égale à vingt pour cent (20 %) du prix de la commande, sans préjudice du droit de Dukem Solutions d'exiger la réparation du dommage subi. Cette indemnité ne se cumule pas avec l'indemnité d'annulation prévue au premier paragraphe du présent article pour les mêmes faits, Dukem Solutions pouvant réclamer l'indemnité la plus élevée, sans préjudice de son droit de prouver un dommage supérieur.

En cas d'expiration ou de résiliation du contrat, quelle qu'en soit la cause : (i) les droits de licence accordés au Client cessent de plein droit à la date effective d'expiration ou de résiliation ; (ii) le Client cesse immédiatement d'utiliser les logiciels concernés et en confirme par écrit la désinstallation dans les trente (30) jours ; (iii) les sommes dues jusqu'à la date effective d'expiration ou de résiliation restent exigibles ; (iv) les clauses destinées à survivre, notamment propriété intellectuelle, confidentialité, responsabilité et droit applicable, demeurent en vigueur.

Pendant toute la durée de la relation contractuelle entre les parties et pendant une durée de vingt-quatre (24) mois suivant l'exécution de la livraison ou la fourniture des services, le Client s'abstiendra de solliciter ou de tenter de solliciter directement ou indirectement, pour son compte ou pour le compte d'une autre société, les services d'un employé ou prestataire de Dukem Solutions en vue de l'engager.

## Article 14 - Compliance, sanctions, import/export

Les parties s'engagent à respecter les lois applicables en matière de lutte contre la fraude, la corruption, le blanchiment, les sanctions internationales, le contrôle des exportations, la cybersécurité et la protection des données.

Le Client garantit qu'il n'utilisera pas les produits ou services de Dukem Solutions d'une manière contraire aux lois d'exportation, sanctions, embargos ou restrictions applicables, y compris les réglementations européennes, américaines et internationales applicables.

Aucune partie n'est tenue d'exécuter une obligation si cette exécution l'expose à une violation de sanctions, règles export, règles de contrôle des biens à double usage ou obligations légales impératives.

Tout manquement matériel significatif à cet article peut justifier la suspension ou la résiliation immédiate du contrat.

## Article 15 - Dispositions générales

Le défaut d'exercice d'un droit ne vaut pas renonciation à ce droit.

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres clauses. Les parties remplaceront la clause nulle par une clause valable ayant un effet économique aussi proche que possible.

Le Client ne peut céder ses droits ou obligations sans accord écrit préalable de Dukem Solutions. Dukem Solutions peut céder ses créances ou transférer le contrat dans le cadre d'une réorganisation, cession d'activité ou opération intragroupe.

Les présentes conditions lient les parties, leurs successeurs et ayants droit.

Toute notification formelle prévue par les présentes conditions générales doit être adressée par écrit à l'adresse du siège de la partie destinataire, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courriel à l'adresse de contact indiquée dans l'offre ou le contrat, avec accusé de réception électronique. La date de notification est celle de la première présentation ou de l'accusé de réception du courriel.

En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité est le suivant :

- (i) Le contrat signé ou les conditions particulières expressément acceptées par Dukem Solutions
- (ii) Le Statement of Work, l'offre acceptée ou le bon de commande accepté par Dukem Solutions
- (iii) Le contrat de support, de maintenance ou de niveau de service applicable, et
- (iv) Les présentes conditions générales. Les conditions générales du Client sont exclues et ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite, expresse et spécifique par Dukem Solutions.

Les présentes conditions générales, l'offre et/ou le contrat signé constituent l'intégralité de l'accord des parties sur leur objet et remplacent tout accord, communication ou négociation antérieur portant sur le même objet.

Dukem Solutions peut modifier les présentes conditions générales moyennant un préavis de trente (30) jours notifié par courriel ou publié sur son site internet. L'absence d'opposition écrite du Client dans ce délai vaut acceptation des nouvelles conditions. En cas d'opposition, le Client peut résilier les contrats en cours dans un délai de trente (30) jours supplémentaires sans indemnité, les conditions antérieures s'appliquant jusqu'à la résiliation effective. Les modifications ne s'appliquent qu'aux commandes, renouvellements, périodes contractuelles ou prestations futures et ne modifient pas rétroactivement les droits et obligations déjà exécutés.

## Article 16 - Droit applicable et juridiction compétente

Les contrats sont soumis au droit belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

Avant toute action judiciaire, le Client soumettra par écrit à Dukem Solutions toute plainte technique relative au matériel, logiciel ou service concerné et lui laissera un délai raisonnable, au minimum trente (30) jours, pour l'examiner et proposer une solution.

Sauf disposition impérative contraire, tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire du Brabant wallon.

**Dukem Solutions SRL**

Rue du Ruisseau 29, 1370 Jodoigne, Belgique

BE 1031.470.581

[www.dukem.solutions](http://www.dukem.solutions)