

Algemene voorwaarden voor verkoop, levering, licentieverlening en onderhoud

Dukem Solutions SRL - RIMSES / Racordo (voorheen RAW)

Versie 01/09/2026

Dienstverlener	Dukem Solutions SRL
Maatschappelijke zetel	Rue du Ruisseau 29, 1370 Jodoigne, België
Ondernemingsnummer / btw-nummer	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 en diensten inzake onderhoud, ondersteuning, integratie, advies en ontwikkeling die worden verstrekt door Dukem Solutions SRL, een vennootschap naar Belgisch recht met maatschappelijke zetel te Rue du Ruisseau 29, 1370 Melin, België, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 1031.470.581 (hierna 'Dukem Solutions').

Wanneer een offerte, bestelbon of overeenkomst betrekking heeft op de levering of terbeschikkingstelling van Software, vormen deze algemene voorwaarden, aangevuld met de bijzondere voorwaarden van dat document, de op de Software toepasselijke licentievoorwaarden. Een afzonderlijke door Dukem Solutions uitgegeven licentieovereenkomst voor eindgebruikers is niet vereist, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Document opgesteld in het Frans.

Bij 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 die zij met haar klanten sluit (de 'Klant'), behoudens een uitdrukkelijke, schriftelijke en door Dukem Solutions ondertekende afwijking.

De algemene voorwaarden van de Klant zijn uitgesloten, ook indien zij later worden meegedeeld of in een bestelbon worden vermeld, tenzij Dukem Solutions deze specifiek en schriftelijk aanvaardt.

Elke bestelling, elk gebruik van software, elke aanvaarding van een levering, elk verzoek om een 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 vooraf schriftelijk worden gemeld.

Voor de toepassing van deze voorwaarden is de Klant een onderneming in de zin van artikel I.1, 1° van het Wetboek van economisch recht (het 'WER'). Boek VI, Titels 2 en 3, van het WER betreffende de consumentenbescherming zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt onder 'Software' verstaan het computerprogramma of de computerprogramma's die door Dukem Solutions worden uitgegeven, verdeeld of in licentie gegeven en die in de toepasselijke offerte, bestelbon of overeenkomst worden geïdentificeerd, met inbegrip van de bijbehorende modules, componenten, interfaces, dragers en elektronische of gedrukte documentatie, alsook de correcties, updates of nieuwe versies die daadwerkelijk in het kader van de overeenkomst aan de Klant worden verstrekt. De Software omvat de broncode slechts indien de overhandiging ervan en de bijbehorende rechten uitdrukkelijk zijn vastgelegd in een door Dukem Solutions ondertekend schriftelijk document. Software en componenten van derden blijven onderworpen aan artikel 6.4.

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 op het tijdstip van uitgifte beschikbaar is.

Een overeenkomst komt pas tot stand na schriftelijke aanvaarding door Dukem Solutions, ondertekening van een overeenkomst, uitgifte van een aanvaarde bestelbon of een niet-betwist begin van uitvoering.

De omvang van de prestaties is beperkt tot de elementen die uitdrukkelijk zijn beschreven in de offerte van Dukem Solutions, de door Dukem Solutions en de Klant ondertekende overeenkomst of de 'Statement of Work', de bestelbon of het toepasselijke ondersteuningsdocument, telkens zoals naar behoren aanvaard door Dukem Solutions.

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

Elke wijziging van de aanvankelijk overeengekomen omvang van de prestaties is het voorwerp van een schriftelijk wijzigingsverzoek van een van beide partijen. Geen wijziging van die omvang wordt uitgevoerd voordat een addendum is ondertekend of een aanvullende bestelbon door Dukem Solutions is aanvaard. Werkzaamheden op mondelinge instructie zonder voorafgaande schriftelijke bevestiging kunnen worden geweigerd of tegen de geldende tarieven worden gefactureerd.

Artikel 3 - Prijzen en indexering

De prijzen zijn exclusief btw, belastingen, kosten voor vervoer, verplaatsing, verblijf, communicatie, vertaling en opleiding, alsook voorgeschoten kosten, tenzij anders vermeld.

De prijzen voor licenties, abonnementen, onderhoud, ondersteuning en terugkerende diensten kunnen jaarlijks in januari worden geïndexeerd volgens de formule: $P1 = P0 \times (0,2 + 0,8 \times S1/S0)$.

- P1 staat voor de nieuwe prijs
- P0 staat voor de contractuele prijs of de laatst herziene prijs
- S1 staat voor de door Agoria op basis van PC200 gepubliceerde referentieloonkostenindex voor ondernemingen in de digitale sector voor de maand voorafgaand aan de jaarlijkse herziening in januari
- S0 staat voor dezelfde index voor de maand voorafgaand aan de datum waarop de overeenkomst overeenkomstig artikel 2, § 2 tot stand is gekomen of aan de laatste jaarlijkse herziening

Dukem Solutions kan verhogingen doorrekenen die worden opgelegd door uitgevers, fabrikanten, cloudleveranciers, hostingproviders of onderaannemers. Indien een verhoging voor een nog niet geleverde prestatie meer dan 20% bedraagt, kan de Klant het betrokken gedeelte beëindigen binnen vijftien (15) werkdagen na de kennisgeving.

Artikel 4 – Levering, uitvoering en aanvaarding

Termijnen, planningen en leveringsdata zijn indicatief, tenzij een schriftelijke verbintenis uitdrukkelijk als bindend is aangemerkt. Een vertraging in de levering kan in geen geval aanleiding geven tot annulering van de overeenkomst of tot een vertragingsvergoeding ten gunste van de Klant. Bij vertraging mag de Klant de overeenkomst niet op kosten van Dukem Solutions door een derde laten uitvoeren.

De Klant verstrekt tijdig de toegang, omgevingen, informatie, goedkeuringen, bedrijfsmiddelen, gegevens en beslissingen die nodig zijn voor de uitvoering van de prestaties. Elke vertraging of tekortkoming van de Klant verlengt de termijnen en kan aanleiding geven tot aanvullende facturering.

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

Elke klacht betreffende de levering, de staat, de werking of de conformiteit moet schriftelijk worden gemeld binnen vijf (5) werkdagen na de levering of terbeschikkingstelling. Bij gebreke daarvan wordt de levering geacht te zijn aanvaard.

Voor software, ontwikkelingen, configuraties of interfaces geldt het uitblijven 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 schuldvergelijking, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

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

Bij betalingsachterstand is van rechtswege interest verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet die krachtens de wet van 2 augustus 2002 van toepassing is op handelstransacties, of tegen 1% per begonnen maand indien die wettelijke rentevoet lager is, alsook een forfaitaire invorderingsvergoeding van 15% van het onbetaalde bedrag met een minimum van 125 EUR, onverminderd het recht om vergoeding van hogere schade te vorderen.

Bij betalingsachterstand of ernstige twijfel omtrent de solvabiliteit van de Klant kan Dukem Solutions haar prestaties opschorten, de betalingsvoorwaarden wijzigen, zekerheden eisen of de overeenkomst overeenkomstig deze voorwaarden beëindigen.

De geleverde hardware blijft eigendom van Dukem Solutions totdat de prijs volledig is betaald, met inbegrip van eventuele interesten en kosten.

Artikel 6 - Intellectuele eigendom, licenties en gebruiksrechten

6.1. Algemene beginselen

Behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke overdracht worden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst geen intellectuele-eigendomsrechten aan de Klant overgedragen.

Dukem Solutions blijft als enige rechthebbende of als begunstigde van de nodige rechten gerechtigd tot alle software, toepassingen, interfaces, modules, methoden, databanken, modellen, architecturen, analyses, specificaties, documentatie, knowhow, ontwikkelingen, verbeteringen, connectoren, scripts, componenten en, meer in het algemeen, elk vooraf bestaand, generiek of in het kader van de overeenkomst ontwikkeld element (al dan niet ontwikkeld voor een specifieke klant) dat door een intellectueel-eigendomsrecht kan worden beschermd of knowhow vormt.

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 nodig is voor de uitvoering van de diensten.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt de Klant uitsluitend een persoonlijk, beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-cedeerbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht, strikt voorbehouden aan zijn interne professionele behoeften, voor de duur, het grondgebied, de functionele omvang, de gebruikers, rechtspersonen, vestigingen, omgevingen, volumes en meeteenheden die uitdrukkelijk in de toepasselijke offerte, bestelbon of overeenkomst zijn vastgelegd en tegen de daarin bepaalde vergoeding.

De Klant mag de Software uitsluitend installeren, laden, uitvoeren en gebruiken binnen de grenzen van het aantal kopieën, instanties, omgevingen, gebruikers, databanken, vestigingen of elke andere licentiemeeteenheid die uitdrukkelijk in de toepasselijke offerte, bestelbon of overeenkomst is vastgelegd. Tijdelijke of bijkomstige kopieën die automatisch worden gemaakt bij de installatie, het laden, de uitvoering of de update van de Software zijn toegestaan voor zover zij technisch noodzakelijk zijn voor een gebruik in overeenstemming met de licentie en niet zelfstandig worden geëxploiteerd. Zij mogen niet leiden tot een verhoging van het aantal gebruikers, instanties, omgevingen, databanken of enige andere overeengekomen licentiemeeteenheid.

De Klant mag de reservekopieën van de Software maken die noodzakelijk zijn voor het rechtmatige gebruik ervan, overeenkomstig artikel XI.299, § 2 van het Wetboek van economisch recht. Voor deze kopieën gelden dezelfde gebruiksbeperkingen, geheimhoudingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen als voor de hoofdsoftware. Zij mogen niet gelijktijdig als aanvullende installaties worden gebruikt, aan derden ter beschikking worden gesteld of onafhankelijk van het aan de Klant verleende licentierecht worden geëxploiteerd.

Wanneer een offerte, bestelbon of overeenkomst het gebruiksrecht als een evaluatie-, proef- of demonstratielicentie aanduidt, mag de Klant de Software uitsluitend gebruiken voor zijn interne evaluatiebehoeften, met uitsluiting van elk gebruik in productie of enige commerciële exploitatie, en uitsluitend gedurende de periode die uitdrukkelijk in het toepasselijke document is vermeld. Bij het verstrijken van die periode eindigt het gebruiksrecht van rechtswege, tenzij schriftelijk een licentie wordt overeengekomen.

Ook de specifieke ontwikkelingen die voor de Klant worden uitgevoerd, worden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, in gebruikslicentie gegeven overeenkomstig de voorwaarden van de overeenkomst en maken niet het voorwerp uit van enige overdracht van intellectuele-eigendomsrechten.

6.3. Gebruiksbeperkingen

Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Dukem Solutions of een andersluidende dwingende wetsbepaling, is het de Klant met name verboden:

- de software of documentatie geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te reproduceren, aan te passen of te verspreiden;
- de software te cederen, over te dragen, in sublicentie te geven, te verhuren, te verhandelen, ter beschikking te stellen of door derden te laten gebruiken;
- de software te decompileren, te disassembleren, aan reverse engineering te onderwerpen of toegang tot de broncode te trachten te verkrijgen;
- beveiligings-, toegangscontrole- of licentiebeheermechanismen te omzeilen of buiten werking te stellen;
- de software te wijzigen, afgeleide werken te creëren of de software geheel of gedeeltelijk in andere producten op te nemen;
- vermeldingen betreffende intellectuele-eigendomsrechten te verwijderen of te wijzigen;
- de software te gebruiken buiten de in de Overeenkomst vastgelegde grenzen.

In het algemeen is elk niet uitdrukkelijk toegestaan gebruik verboden.

Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt onder een 'Wijziging' verstaan elke ingreep in de broncode of objectcode, de architectuur, gegevensstructuren, scripts, interfaces, componenten, beveiligingsmechanismen of technische parameters van de Software.

Elke Wijziging is strikt verboden. Voor elke verdere ontwikkeling, correctie of aanpassing van de Software moet de Klant overeenkomstig de onderhoudsovereenkomst een beroep doen op Dukem Solutions, die als enige gerechtigd is om in de Software in te grijpen.

Uitsluitend bij wijze van uitzondering kan Dukem Solutions voorafgaande schriftelijke toestemming voor een Wijziging verlenen, strikt beperkt tot het doel, de omvang, de betrokken omgeving en de identiteit van de auteur ervan. Die toestemming kan afhankelijk worden gesteld van een technische validatie, de overhandiging van de code, documentatie, tests en het wijzigingenoverzicht, alsook van het sluiten van een addendum dat met name de kosten, het onderhoud en de beveiliging regelt.

Een Wijziging of afgeleide ontwikkeling, ook indien toegestaan, verleent de Klant geen enkel recht op de Software, de vooraf bestaande elementen ervan of de aan Dukem Solutions toebehorende elementen. Eventuele eigendomsrechten op deze Wijzigingen worden overgedragen aan Dukem Solutions. De Klant waarborgt dat hij over alle nodige rechten op deze elementen en op de bijdragen van de door hem ingeschakelde derden beschikt.

Toestemming voor een Wijziging geldt niet als validatie van de werking ervan, uitbreiding van de garantie of verbintenis tot onderhoud of ondersteuning, tenzij Dukem Solutions dit uitdrukkelijk schriftelijk bepaalt.

6.4. Software van derden en opensourcesoftware

Software van derden en opensourcecomponenten 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 aanvaardt ten aanzien van deze software van derden en opensourcecomponenten geen enkele garantie, aansprakelijkheid of verplichting en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen, schrapping van functionaliteiten, veranderingen in het commerciële beleid, prijsverhogingen, gebruiksbeperkingen, dienstonderbrekingen of stopzetting van ondersteuning waartoe de uitgevers of auteurs ervan besluiten.

6.5. Naleving van licentievoorwaarden 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 gebruiksmeeleenheden.

Dukem Solutions behoudt zich het recht voor om eenmaal per kalenderjaar, rechtstreeks of via een onafhankelijke derde, een audit inzake de naleving van de licentievoorwaarden uit te voeren, met een voorafgaande kennisgeving van tien (10) werkdagen. De Klant verbindt zich ertoe mee te werken en onverwijld alle informatie, documentatie of toegang te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering ervan.

De kosten van de audit zijn ten laste van Dukem Solutions, tenzij uit de audit blijkt dat de verleende rechten worden overschreden of dat het gebruik niet conform is. In dat geval moet de Klant:

- Zijn situatie onmiddellijk regulariseren;
- De overeenkomstige aanvullende licenties, abonnementen of licentievergoedingen betalen;
- De sinds het begin van de overschrijding verschuldigde bedragen met terugwerkende kracht voldoen;
- Een forfaitaire toeslag van 15% betalen.
- Alle door Dukem Solutions gemaakte auditkosten terugbetalen.

6.6. Inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten

Elke inbreuk op de intellectuele-eigendomsrechten van Dukem Solutions, elk gebruik dat de verleende rechten overschrijdt of elk ongeoorloofd gebruik van de software, ontwikkelingen of documentatie vormt een ernstige tekortkoming aan de Overeenkomst.

Onverminderd elk ander rechtsmiddel kan Dukem Solutions de betrokken gebruiksrechten onmiddellijk opschorten of de overeenkomst uitsluitend ten laste van de Klant ontbinden.

De Klant is tegenover Dukem Solutions aansprakelijk voor het handelen en nalaten van zijn werknemers, vertegenwoordigers, dienstverleners, onderaannemers en elke derde aan wie hij rechtstreeks of onrechtstreeks toegang tot de Software heeft verleend, als voor zijn eigen handelen en nalaten.

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.

De Klant vrijwaart Dukem Solutions voor elke aanspraak, vordering, rechtsvordering of procedure van een derde, alsook voor elk verlies, elke schade en alle kosten, waaronder de honoraria van advocaten, deskundigen en adviseurs, die voortvloeien uit een gebruik van de Software dat in strijd is met de verleende rechten of uit een schending van het contractuele kader (algemene voorwaarden, onderhoudsovereenkomst en elke andere overeenkomst die tussen Dukem Solutions en de Klant van kracht is).

Artikel 7 - Garantie en ondersteuning

Dukem Solutions voert haar prestaties uit met de professionele zorg die redelijkerwijs van een ervaren IT-dienstverlener mag worden verwacht, in het kader van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een resultaatsverbintenis is bedongen.

Behoudens een uitdrukkelijke verbintenis in de toepasselijke offerte of overeenkomst garandeert Dukem Solutions niet dat de werking van de Software volledig ononderbroken of vrij van gebreken zal zijn, noch dat alle gebreken kunnen worden verholpen. Dukem Solutions garandeert evenmin dat de Software zal voldoen aan de specifieke behoeften, doelstellingen of beperkingen van de Klant die niet uitdrukkelijk in de contractuele specificaties zijn beschreven en aanvaard. Deze beperkingen doen geen afbreuk aan de hieronder bepaalde correctieve garantie, noch aan de uitdrukkelijk aangegane verplichtingen in een onderhouds-, ondersteunings- of serviceniveauovereenkomst.

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

De garantie is niet van toepassing bij onjuist gebruik, ongeoorloofde wijziging, een niet-conforme omgeving, een door een derde veroorzaakt incident, externe integratie, onjuiste gegevens, ontbrekende reservekopieën of niet-naleving van instructies.

Wanneer een ongeoorloofde Wijziging de werking, beveiliging, integriteit, compatibiliteit of onderhoudbaarheid van de Software aantast of redelijkerwijs kan aantasten, kan Dukem Solutions de garantie-, onderhouds-, ondersteunings- en serviceniveauverplichtingen voor de betrokken elementen opschorten totdat de Software is hersteld of de Wijziging door Dukem Solutions is gevalideerd. Wanneer de gevolgen van de Wijziging onlosmakelijk verbonden zijn met de rest van de Software of redelijkerwijs niet kunnen worden geïsoleerd, kan Dukem Solutions alle garantie-, onderhouds-, ondersteunings- en serviceniveauverplichtingen opschorten totdat een bruikbare omgeving is hersteld. De Klant verstrekt de informatie, toegang

en documenten die redelijkerwijs nodig zijn om een ongeoorloofde Wijziging, de omvang en de gevolgen ervan te analyseren.

Gebreken, incidenten en schade die uit een dergelijke Wijziging voortvloeien, vallen niet onder de garantie of de onderhouds- en ondersteuningsprestaties tegen een forfaitaire vergoeding. De werkzaamheden inzake analyse, diagnose, beveiliging, herstel, correctie, aanpassing, gegevensherstel of hervalidatie die door de Wijziging noodzakelijk of complexer worden, alsook de controles die redelijkerwijs nodig zijn om het bestaan of de impact ervan vast te stellen, worden door de Klant gedragen tegen de geldende tarieven. De toepasselijke reactie- of oplossingstermijnen worden tijdens deze werkzaamheden opgeschort.

Serviceniveaus, reactietijden, dienstverleningsuren en correctief, evolutief of preventief onderhoud zijn slechts van toepassing indien zij in een ondertekende ondersteunings- of onderhoudsovereenkomst zijn vastgelegd.

Dukem Solutions kan een correctie vervangen door een redelijke alternatieve oplossing indien deze de operationele continuïteit waarborgt.

Artikel 8 - Gegevens, reservekopieën en beveiliging

De Klant blijft verantwoordelijk voor zijn gegevens, de kwaliteit van de verstrekte gegevens en zijn procedures voor reservekopieën, herstel, toegangscontrole, beveiliging en operationele continuïteit.

Behoudens een uitdrukkelijk aan Dukem Solutions toevertrouwde opdracht moet de Klant te allen tijde over voldoende reservekopieën van zijn programma's, bestanden, databanken en configuraties beschikken.

Dukem Solutions is niet aansprakelijk voor verlies of aantasting van gegevens wanneer dit had kunnen worden voorkomen door passende reservekopieën, controles of beveiligingsmaatregelen van de Klant.

Interventies op het internet, in de cloud, op netwerken, via verbindingen op afstand of in omgevingen van derden zijn onderworpen aan de aan die omgevingen eigen risico's. Dukem Solutions is niet aansprakelijk voor incidenten die voortvloeien uit hacking, een onderbreking bij een telecomoperator, een onjuiste externe configuratie of een dienst van een derde.

Artikel 9 - Bescherming van persoonsgegevens

Elke partij leeft de toepasselijke regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens na, met name Verordening (EU) 2016/679 ('AVG').

Wanneer Dukem Solutions persoonsgegevens voor rekening van de Klant verwerkt, sluiten de partijen een verwerkersovereenkomst of passen zij een dergelijke overeenkomst toe waarin de rollen, doeleinden, beveiligingsmaatregelen, verwerkers en bijstandsmodaliteiten worden vastgelegd.

De Klant waarborgt dat hij over een rechtsgrond beschikt voor de aan Dukem Solutions verstrekte gegevens en dat de betrokkenen 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 contractuele omvang.

Artikel 10 - Vertrouwelijkheid en commerciële referenties

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

Deze verplichting geldt niet voor informatie die openbaar is, reeds rechtmatig bekend is, zonder geheimhoudingsverplichting van een derde is ontvangen, onafhankelijk is ontwikkeld of door een bevoegde overheid wordt opgevraagd.

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

De mededeling van contractuele bedingen die nuttig zijn voor de verdediging van een hulppersoon die betrokken is bij een geschil over de uitvoering van de overeenkomst, vormt geen schending van de vertrouwelijkheid.

De in dit artikel bepaalde geheimhoudingsverplichtingen blijven gedurende drie (3) jaar na het verstrijken of de beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de oorzaak daarvan, van kracht.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Dukem Solutions is beperkt tot rechtstreekse, bewezen schade die aan een contractuele fout van Dukem Solutions is toe te rekenen.

Behoudens een andersluidende dwingende bepaling is de totale door Dukem Solutions verschuldigde schadevergoeding beperkt tot het laagste van de volgende bedragen: 10% van de bedragen die de Klant voor de betrokken prestatie heeft betaald gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeverwekkende feit, en 25.000 EUR, met een absoluut maximum van 50.000 EUR.

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

De Klant is verantwoordelijk voor de maatregelen inzake beveiliging, reservekopieën, controle, bedrijfsinhoudelijke validatie en het algemene beheer van zijn informaticasysteem.

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

De in dit artikel bepaalde aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen zijn niet van toepassing in geval van een opzettelijke fout van Dukem Solutions, overeenkomstig artikel 5.89 van het Belgische Burgerlijk Wetboek.

Artikel 12 - Overmacht

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

Met overmacht worden onder meer gelijkgesteld: een grote telecomstoring, een grootschalige cyberaanval, een onderbreking bij een cloudleverancier of kritieke leverancier, een overheidsbeslissing, een externe staking, een pandemie, oorlog, een sanctie, een uitvoerbeperking, een tekort of het uitvallen van een essentiële leverancier.

De getroffen partij stelt de andere partij op de hoogte en kan haar verplichtingen voor de duur van de gebeurtenis opschorten. Indien de gebeurtenis langer dan zestig (60) dagen voortduurt, kan elke partij het getroffen gedeelte van de overeenkomst zonder schadevergoeding beëindigen.

Artikel 13 - Annulering en beëindiging

Bij gehele of gedeeltelijke annulering van een bestelling door de Klant kan Dukem Solutions de uitvoering van de overeenkomst vorderen of een minimumvergoeding van 50% van de waarde van de bestelling of het geannuleerde gedeelte eisen, onverminderd het recht om hogere schade te bewijzen.

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

Elke partij kan de overeenkomst schriftelijk ontbinden bij een ernstige tekortkoming van de andere partij die niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling wordt verholpen, behalve bij hoogdringendheid of een onherstelbare tekortkoming.

Bij ontbinding ten laste van de Klant is deze in elk geval aan Dukem Solutions een bedrag gelijk aan 20% van de prijs van de bestelling verschuldigd, onverminderd het recht van Dukem Solutions om vergoeding van de geleden schade te vorderen.

Bij het verstrijken of de beëindiging, ongeacht de oorzaak, van de overeenkomst krachtens welke het betrokken licentierecht werd verleend:

- (i) Eindigen de aan de Klant verleende licentierechten van rechtswege op de ingangsdatum;
- (ii) Staakt de Klant onmiddellijk het gebruik van de betrokken software en gaat hij binnen dertig (30) dagen over tot de de-installatie ervan en tot het verwijderen of vernietigen van de kopieën die hij in zijn bezit of onder zijn controle heeft, met inbegrip van reservekopieën waarvan de bewaring niet langer is toegestaan, en verstrekt hij daarvan een schriftelijke bevestiging aan Dukem Solutions; kopieën die tijdelijk worden bewaard op grond van een wettelijke verplichting of in het kader van automatische back-upcycli mogen niet worden teruggezet of gebruikt en worden verwijderd na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn of tijdens de toepasselijke normale verwijderingscyclus;
- (iii) Blijven de tot de ingangsdatum verschuldigde bedragen opeisbaar;
- (iv) Blijven de bedingen die bestemd zijn om voort te duren (intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, toepasselijk recht) van kracht.

Gedurende de volledige contractuele relatie tussen de partijen en gedurende 24 maanden na de uitvoering van de levering/dienstverlening zal de Klant zich ervan onthouden om rechtstreeks of onrechtstreeks, voor eigen rekening of voor rekening van een andere vennootschap, een werknemer of dienstverlener van Dukem Solutions te benaderen of te trachten te benaderen met het oog op diens aanwerving of inschakeling.

Artikel 14 - Naleving van regelgeving, sancties, invoer/uitvoer

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

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

Geen van de partijen is verplicht een verbintenis uit te voeren indien die uitvoering haar blootstelt aan een schending van sancties, uitvoerregels, controleregels voor goederen voor tweëerlei gebruik of dwingende wettelijke verplichtingen.

Elke aanzienlijke 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 beding tast de geldigheid van de overige bedingen niet aan. De partijen vervangen het nietige beding door een geldig beding met een zo gelijkwaardig mogelijk economisch effect.

De Klant mag zijn rechten of verplichtingen niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dukem Solutions. Dukem Solutions mag haar schuldvorderingen overdragen of de overeenkomst overdragen in het kader van een reorganisatie, overdracht van activiteiten of een intragroepstransactie.

Deze voorwaarden verbinden de partijen, hun opvolgers en rechtverkrijgenden.

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

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

Dukem Solutions kan deze algemene voorwaarden wijzigen met een voorafgaande kennisgeving van dertig (30) dagen per e-mail of via publicatie op haar website. Indien de Klant binnen die termijn geen schriftelijk bezwaar maakt, geldt dit als aanvaarding van de nieuwe voorwaarden. Bij bezwaar kan de Klant de lopende overeenkomsten binnen een bijkomende termijn van dertig (30) dagen zonder schadevergoeding beëindigen; de vorige voorwaarden blijven van toepassing totdat de beëindiging daadwerkelijk ingaat.

Artikel 16 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op de overeenkomsten is Belgisch recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken.

Alvorens een gerechtelijke procedure in te leiden, legt de Klant elke technische klacht betreffende de betrokken hardware, software of dienst schriftelijk aan Dukem Solutions voor en verleent hij haar een redelijke termijn van minstens dertig (30) dagen om deze te onderzoeken en een oplossing voor te stellen.

Behoudens een andersluidende dwingende bepaling behoort elk geschil tot de uitsluitende 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