



Conditions Générales Eezee-it

Dernière mise à jour le 8 décembre 2025

1. Objet

Le client confie à la société anonyme « Eezee-it », dont le siège social est situé Avenue Edison 20, 1300 Wavre, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0826.282.028 (ci-après la « Société »), une mission de conseil et d'assistance en matière informatique dans le cadre de l'ensemble des applications Odoo.

L'objet précis de la mission de la Société est défini dans un bon de commande signé électroniquement par le client. La signature du bon de commande par le client implique l'acceptation expresse et sans réserve de la mission ainsi que des présentes conditions générales, à l'exclusion de toute condition générale éventuelle du client.

Le bon de commande et les présentes conditions générales constituent ensemble l'intégralité de l'accord conclu entre les parties en ce qui concerne l'objet décrit. Ils remplacent tous autres accords, propositions, offres ou déclarations d'intention préalablement émis par l'une ou l'autre des parties.

Il est entendu entre les parties que les annexes au bon de commande ou aux présentes conditions générales font partie intégrante de l'accord conclu entre les parties.

Les conditions générales de la Société restent d'application dans le cas où le client en aurait pris connaissance préalablement dans le cadre de l'exécution d'une ou plusieurs autres missions.

2. Services

2.1 Consultance

Ce type de services comprend le support et le développement par la Société pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs applications Odoo. Plus précisément, ces services couvrent l'analyse des processus, la conception fonctionnelle, l'organisation d'ateliers, la configuration des applications Odoo standard, la formation aux processus pour les utilisateurs clés, le support sur site, la configuration des modèles Odoo standard (factures, emails, etc.), l'hypercare (support post-production) et la gestion de projet.

2.2 Développement de modules supplémentaires

Ce type de services concerne la réalisation de modules supplémentaires constitués d'un dossier de codes sources, ou d'un ensemble de personnalisations nécessitant du codage (par exemple avec Odoo Studio), afin d'ajouter des fonctionnalités.

La réalisation de modules supplémentaires est soumise à une période de garantie d'un mois pour la correction des bugs (c'est-à-dire toute défaillance entraînant un arrêt complet, un message d'erreur avec une trace d'exécution, ou une faille de sécurité, et qui n'est pas directement causée par un problème d'installation ou une configuration défectueuse, ci-après dénommés « Bugs »). La garantie ne couvre pas les modifications fonctionnelles, de conception ou ergonomiques.

La période de garantie commence après qu'un développement réalisé par la Société a été mis en production.

Après expiration de la période de garantie, les coûts liés à la correction des bugs sont à la charge du client, sauf si un contrat de développement est conclu.

Après la période de garantie, le client a le choix entre des services de maintenance régulière ou un contrat de développement.

2.3 Migration des données du client

Ce type de services consiste en des prestations de consultance et de développement pour accompagner le client dans la migration de ses données (« données maîtres » telles que clients, fournisseurs, employés ; éléments ouverts tels que comptes clients et fournisseurs, bilan, commandes, etc.). Le client est également formé à l'utilisation des outils d'importation disponibles dans Odoo.

Le client fournit à la Société les données dans le format préparé par celle-ci. Le client est seul responsable des données enregistrées et stockées sur son système informatique.

2.4 Infrastructure

Ce type de services couvre la gestion de l'hébergement des applications Odoo du client. Cela inclut la configuration des différents environnements (développement, qualité, production, etc.) en fonction des volumes du client, les mises à jour logicielles, la surveillance permanente, la gestion des sauvegardes, le niveau de disponibilité, la gestion de la sécurité des données et le respect du règlement RGPD.

Le client accepte les conditions générales de la partie hébergeur telles que décrites dans la proposition d'infrastructure.

2.5 Maintenance

2.5.1 Service desk

Cette option donne accès au service de service desk de la Société (support fourni par la Société pour résoudre les problèmes) soit par téléphone, soit par email à l'adresse support@eezee-it.com du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 (heure belge). Le support service desk comprend des services de support fonctionnel et technique en ligne ainsi qu'un accès à un service de ticketing. Via son portail individuel, le client a une vue transparente sur tous les tickets ouverts, leur statut et les actions entreprises. Le support comprend également la gestion des releases et la mise en production des nouveaux développements.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCOBEBB

Your Odoo
business booster



Chaque release fera l'objet d'un contrôle qualité à l'aide d'une série de tests unitaires. Le client aura l'opportunité de valider chaque nouvelle release avant sa mise en production.

Le service desk est uniquement disponible pour les représentants du client formés à l'utilisation des applications Odoo et désignés comme responsables du support aux utilisateurs (« Key Users »).

Le support comprend un « Accord de Niveau de Service » (ci-après « SLA ») qui garantit au client un niveau de service optimal selon la priorité de sa demande :

- P1. Urgent : appliquée lorsque l'ensemble du système n'est plus disponible.
- P2. Haute priorité : une fonction importante n'est plus fonctionnelle.
- P3. Basse priorité : une demande qui ne met pas en péril les fonctions du client.
- P4. Pas d'urgence : une demande qui ne nécessite pas de traitement prioritaire.

Temps de réponse :

- P1 : < 2 heures
- P2 : < 4 heures
- P3 : < 16 heures
- P4 : < 24 heures

Le temps de réponse représente l'obligation de fournir une réponse adéquate au problème survenu. Une réponse adéquate implique un plan d'action pour résoudre le problème dans les plus brefs délais. Une réponse n'est pas équivalente directement à la résolution du problème.

Les heures sont calculées sur la base des heures ouvrables, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 (heure belge).

En cas de défaillance sur une priorité P1, et pour autant que le client ait appelé le service desk, la Société versera une pénalité de 1 000 EUR HTVA. Une pénalité de 500 EUR HTVA est due en cas de défaillance sur une priorité P2. Le total des pénalités sur une année civile ne peut pas dépasser le montant annuel facturé pour ses services par la Société.

Les demandes des clients n'ayant pas souscrit au SLA seront traitées selon la disponibilité.

2.5.2 Support fonctionnel

Le support fonctionnel comprend les services suivants :

- Toute question sur le système existant par les Key Users ;
- Toute question sur d'éventuelles améliorations des applications Odoo en production ;
- Questions liées au compte client, à l'abonnement ou à la facturation ;
- Toute intervention au niveau de l'infrastructure si Odoo SH ou un autre service d'hébergement est géré par la Société.

Les services suivants sont définis comme des demandes de changement :

- Demandes de mise en place, de configuration et de formation pour de nouvelles applications ;
- Toute intervention sur les comptes ou applications de tiers ;
- Toute intervention sur l'infrastructure si celle-ci est hébergée par le client ;
- Tous les autres services ne relevant pas de la définition des services de support service desk au point 2.5.1.

2.5.3 Maintenance du code

2.5.3.1 Correction de bugs

Ce service couvre la correction des Bugs au-delà de la période de garantie mentionnée à l'article 2.2.

Le client est responsable de fournir à la Société un environnement de test pour chaque connecteur lié à un logiciel tiers. Le client est également tenu de communiquer toute modification significative des procédures du logiciel tiers pouvant impacter le fonctionnement du connecteur. De plus, le client doit fournir un enregistrement vidéo de chaque flux métier exécuté dans le logiciel tiers en lien avec les données échangées via le connecteur.

2.5.3.2 Migration de version

Ce service couvre la migration d'Odoo (par exemple, de Odoo Enterprise 15.0 à Odoo Enterprise 16.0) ainsi que les corrections de sécurité prévues par Odoo.

Il couvre la migration des applications Odoo Enterprise standard et des modules supplémentaires vers de nouvelles versions des applications Odoo, dans le périmètre fonctionnel existant.

La migration englobe les services suivants :

- Gestion du projet ;
- Services de tests en ligne et de contrôles qualité ;
- Formation en ligne des Key Users sur les processus existants.

Le client est responsable du test et de la validation des processus et des données dans la nouvelle version. Eezee-it n'est pas responsable de la qualité des données migrées.

2.6 Formation et documentation

Ce service couvre l'organisation et la préparation de sessions de formation en ligne ou sur site et/ou la rédaction de documents.

2.7 Contrat d'Évolution

2.7.1 Contenu

Le Contrat d'Évolution couvre de manière illimitée :

- L'accès au service desk (article 2.5.1) ;
- Les services de correction de bugs mentionnés en 2.5.3.1 ;
- Le support fonctionnel tel que défini en article 2.5.2 ;
- La migration de version telle que définie en article 2.5.3.2.

2.7.2 Conditions financières

Le Contrat d'Évolution est facturé sous forme de forfait. Ce forfait est défini en pourcentage de (i) du coût total de la mise en œuvre des applications Odoo par la Société et (ii) du coût annuel des licences pour ces applications Odoo (les points (i) et (ii) étant ci-après définis comme la « Base de Calcul »).

Le Contrat d'Évolution est facturé selon les modalités de facturation définies dans le bon de commande. La Base de Calcul est réévaluée à chaque échéance de facturation en fonction des Demandes de Changement listées au point 3 concernant les services décrits dans les articles 2.1, 2.2 et 2.3 mis en œuvre durant l'année de contrat précédente. À titre d'exception, si le nouvel investissement implique une mise en œuvre par la Société en plusieurs phases, le prix du Contrat d'Évolution sera immédiatement ajusté au prorata du nombre de mois restants avant la date d'échéance annuelle, afin de tenir compte de cette nouvelle mise en œuvre.

2.7.3 Durée et résiliation

Le client a la possibilité de conclure un Contrat d'Évolution avec la Société pour une durée fixe de 2 ou 3 ans. Cela sera précisé dans le bon de commande. Une seule migration est réalisée durant la période du contrat. Le Contrat d'Évolution sera tacitement renouvelé sauf résiliation écrite par le client ou la Société au moins 1 mois avant la date d'échéance.

En cas de résiliation notifiée par le client hors des hypothèses du premier paragraphe, le client devra verser à la Société une indemnité équivalente à (i) la valeur totale restante du Contrat d'Évolution si la migration des applications Odoo a eu lieu et (ii) 50 % des redevances annuelles dues au titre du Contrat d'Évolution si la migration des applications Odoo n'a pas encore eu lieu.

En cas de résiliation notifiée par la Société hors du premier paragraphe, la Société devra verser au client une indemnité équivalente à (i) un douzième des redevances annuelles dues au titre du Contrat d'Évolution si la migration des applications Odoo a eu lieu et (ii) 50 % des redevances annuelles dues si la migration des applications Odoo n'a pas encore eu lieu.

3. Demande de changement

Toutes les modifications et/ou extensions des spécifications originales et des modifications dans la commande. Les demandes de changement sont soumises à la définition des services de l'article 2.

4. Délais d'exécution et réclamations

Les délais d'exécution spécifiés dans un bon de commande ou tout autre document contractuel, le cas échéant, sont fournis à titre indicatif et devront être respectés dans la mesure du possible, mais ne constituent pas un élément essentiel de la relation contractuelle entre les parties.

Un retard d'exécution ne peut être invoqué par le client pour demander la dissolution de la relation contractuelle, réclamer des dommages-intérêts ou formuler toute autre réclamation.

Le client reste responsable de la disponibilité et de la formation de son personnel. Le client s'engage à respecter les délais dont il est responsable, tels que l'approbation des documents ou le temps nécessaire à la réalisation des tests.

Toute réclamation concernant les services ou les produits livrés doit être notifiée par lettre recommandée au plus tard huit (8) jours après l'exécution.

5. Prix

La Société fournira au client des informations claires dans son bon de commande sur la méthode de calcul de ses honoraires en fonction du type de services (à l'heure et aux frais ou forfaitaire).

Lorsque des estimations de prix sont fournies, elles sont purement indicatives et ne peuvent constituer un prix forfaitaire.

Lorsque le prix est exprimé sur la base du temps et des frais, les heures de transport entre le siège de la Société et celui du client seront considérées comme des heures facturables de services.

Toute modification ou travail supplémentaire demandé par le client, même au moment de l'exécution et sans bon de commande supplémentaire, donnera lieu à une facturation supplémentaire.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster





6. Indexation des prix

Les prix des services (basés sur des services ou des frais fixes) peuvent être ajustés au moment de la facturation par la Société sur la base de la formule suivante :

Nouveau prix = Prix de Base × (Nouvel indice / Indice initial).

Les définitions suivantes s'appliquent :

- Prix de Base : le prix initial du contrat ou le prix indexé précédent ;
- Indice initial : l'indice publié par Agoria « digital » du mois précédent la signature du contrat, ou du mois précédent la date de la dernière indexation ;
- Nouvel indice : l'indice publié par Agoria « digital » du mois précédent la date de l'indexation.

7. Révision des prix

La Société peut ajuster unilatéralement ses prix forfaitaires ou basés sur des services si un changement significatif survient dans les conditions économiques du secteur, à condition de donner au client un préavis d'un (1) mois.

8. Conditions de facturation

Les services facturés sur une base de temps et de frais seront facturés mensuellement sur la base des feuilles de temps.

Les services facturés sur une base forfaitaire seront soumis à une facturation périodique (par étapes) conformément à ce qui a été convenu dans le bon de commande.

9. Conditions de paiement

Les factures émises par la Société sont payables, au plus tard avant la date d'échéance mentionnée sur le recto de ces factures, au siège social de la Société, sur le compte bancaire ouvert à son nom.

En cas de retard de paiement, la Société se réserve le droit de suspendre ses services et de les reprendre une fois le paiement effectué.

En cas de non-paiement à la date d'échéance, les factures porteront automatiquement, et sans mise en demeure, des intérêts au taux de 10 % par an. De plus, elles seront majorées automatiquement et sans mise en demeure d'une indemnité forfaitaire de 10 %. Cette indemnité ne sera jamais inférieure à 40,00 €. Le non-paiement ou le retard de paiement, en tout ou en partie, d'une facture entraînera également, automatiquement et sans mise en demeure, l'exigibilité immédiate de toutes les autres factures dues et payables.

Sauf accord écrit de la Société, en cas d'annulation d'une mission par le client, la Société peut exiger le paiement d'une indemnité égale à 30 % des services annulés si ceux-ci n'ont pas encore commencé.

Les frais, coûts et dépenses restent dus à la Société jusqu'à la suspension, l'interruption ou la résiliation de sa mission.

10. Litiges

Le défaut de contester une facture dans un délai de quinze (15) jours présume son acceptation. Toute contestation doit être envoyée par lettre recommandée ou par un moyen électronique équivalent garantissant l'envoi, la réception et le contenu du message.

En cas de litige entre les parties, quelle qu'en soit la source, les factures qui n'ont pas été contestées au moment de l'initiation du litige doivent être réglées. Aucune compensation ne pourra être effectuée entre les dommages réclamés par le client et les factures non contestées.

11. Responsabilité

La Société s'engage à réaliser sa mission telle que définie dans le bon de commande, dans les limites de ses ressources et conformément aux bonnes pratiques. Le client s'engage à coopérer avec la Société tout au long de l'exécution de la mission afin de favoriser et d'améliorer la qualité des services tels que décrits dans le bon de commande.

La responsabilité de la Société est limitée aux dommages prévisibles, personnels et certains résultant de sa fraude ou d'une faute lourde.

La Société ne peut jamais être tenue responsable des dommages indirects subis par le client, tels que la perte d'activité, la perte de contrats, la perte de données, la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, l'augmentation des coûts, causés par l'exécution de la commande.

La Société ne peut être tenue responsable de la non-exécution de ses services causée directement ou indirectement par les informations, éléments de données, ou l'utilisation du logiciel par le client, ou en cas de force majeure.

Les frais dus par la Société au client ne pourront en aucun cas excéder 50 % du chiffre d'affaires annuel moyen facturé au client au cours des 3 dernières années de services (ou si moins de 3 ans, pendant les années de la relation contractuelle réelle).

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCOBEBB

Your Odoo
business booster





12. Responsabilité Odoo

La Société ne sera responsable que de ses propres obligations dans l'exécution de sa mission. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages résultant de la défaillance d'Odoo dans l'exécution de ses propres obligations.

À cet égard, la Société se réfère aux conditions générales d'Odoo applicables à la version du logiciel utilisée par le client, telles que publiées sur le site officiel d'Odoo. Ces conditions font partie intégrante de la relation contractuelle entre le client et Odoo et sont réputées acceptées par le client. Le client peut consulter ces conditions via la section "Legal" de la documentation en ligne d'Odoo, accessible depuis le site www.odoo.com.

13. Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Conformément à ses obligations, la Société cède au client, sans restriction, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés aux œuvres (y compris les programmes informatiques), améliorations, adaptations ou inventions réalisées spécifiquement par la Société pour le client dans le cadre de la mission (ci-après les « Œuvres »). La cession couvre toutes les formes d'exploitation primaires, secondaires et dérivées, y compris, mais sans s'y limiter, le droit de reproduire sur tout support connu ou inconnu (graphique, électronique, optique, mécanique, numérique), le droit d'adaptation graphique, le droit de traduction, le droit de communication au public, le droit de représentation (théâtre, télévision, scène), le droit à l'image, le droit de merchandising. Cette cession couvre également l'exploitation non encore connue au moment de la signature de la commande.

La Société renonce au droit de revendiquer le respect des Œuvres et de s'opposer à toute modification relative aux conditions d'exploitation, sauf pour les changements ou dommages aux Œuvres qui seraient préjudiciables à son honneur ou à sa réputation.

La Société renonce à son droit à compensation dans le cadre de l'exploitation des Œuvres.

La cession des droits est effective dans le monde entier et pour la durée entière de la protection des droits de propriété intellectuelle concernés, conformément aux lois belges et étrangères ainsi qu'aux conventions internationales présentes et futures.

À l'expiration de la relation contractuelle, la Société est tenue de restituer au client tous les documents, dessins, programmes informatiques et autres matériaux reçus du client.

La Société garantit que tous les droits de propriété intellectuelle créés par ses employés ou collaborateurs sur les Œuvres visées dans la présente cession de droits ont été cédés à celle-ci, de sorte qu'elle puisse à son tour les céder au client sans restriction. La Société garantit expressément le client contre toute action des créateurs des Œuvres.

Après paiement intégral du prix, le client bénéficie d'une licence personnelle, non transférable et non exclusive pour l'utilisation de tout développement spécifique livré par la Société pour une durée illimitée et sans restrictions territoriales. La licence est limitée à l'exploitation conformément à la destination initiale prévue dans la commande et exclut tout droit dérivé ou droit de propriété.

14. Résiliation

Sans préjudice des clauses de l'article 2.7.3, la mission peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis de 3 mois.

15. Dissolution

La mission peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties avec effet immédiat, automatiquement et sans intervention judiciaire, en cas de manquement fautif par l'une des parties à l'une des obligations contractuelles dans les 30 jours suivant une mise en demeure infructueuse, précisant le manquement allégué ainsi que l'intention de résilier la relation contractuelle si le manquement n'est pas résolu.

Les parties veilleront à assurer une transition appropriée et rapide en cas de dissolution de leur coopération.

16. Clause de résiliation

Dans le cas où l'une des conditions suivantes est remplie par l'une des parties, la relation contractuelle peut être résiliée par l'autre partie de plein droit, sans intervention judiciaire, et sans préavis ni indemnité de quelque nature que ce soit : en cas de faillite ou de liquidation.

17. Force majeure

Si, en raison d'un cas de force majeure, la Société doit suspendre l'exécution de la mission, l'exécution de l'accord sera suspendue pendant la période durant laquelle la Société sera dans l'impossibilité d'accomplir la mission.

La force majeure désigne tout événement qui (i) est au-delà du contrôle de l'une ou l'autre des parties, (ii) n'était pas prévisible au moment de l'acceptation de la mission et (iii) rend impossible pour la Société de poursuivre l'exécution de la mission.

Si la Société est contrainte d'interrompre l'exécution de la mission en raison de la force majeure, elle ne sera pas tenue de rembourser les sommes déjà versées au titre de la mission.

18. Confidentialité

La Société et le client s'engagent à garder confidentielles toutes les informations et documents concernant l'autre partie, de toute nature, y compris financières, techniques, sociales ou commerciales, qui auraient pu leur être communiqués dans le cadre de l'exécution de la mission.

La disposition ci-dessus n'empêche pas la Société de mentionner dans sa publicité, sur son site web ou dans tout document ou offre commerciale, toutes les commandes réalisées, avec la possibilité de mentionner le nom de l'entreprise du client et l'objet de la commande.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



19. Non-solicitation

Le client et la Société acceptent de ne pas aborder activement, dans le but de les engager, les collaborateurs qui sont directement ou indirectement impliqués dans la mission, et ce, dès le début de l'exécution de la mission jusqu'à six (6) mois après la date finale de la mission et/ou sa résiliation anticipée, la dernière date étant retenue, à moins que les parties en conviennent autrement par écrit.

En cas de violation des conditions du présent article, la partie défaillante s'engage à payer à l'autre partie un montant forfaitaire de vingt mille euros (20 000 EUR).

20. Nullité

Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est déclarée nulle et non avenue, cette nullité n'affectera pas les autres dispositions des présentes conditions générales.

La nullité d'une clause se limite à cette clause, étant entendu cependant qu'une disposition valide dont l'économie correspondrait ou serait aussi proche que possible de l'effet de la disposition nulle ou inefficace sera substituée à celle-ci après une négociation de bonne foi entre les parties.

21. Distance

Aucune des parties ne sera considérée comme ayant renoncé à un droit découlant de la relation contractuelle ou de toute faute ou violation commise par l'autre partie, à moins que la première partie n'ait expressément renoncé à ce droit par écrit.

22. Traitement des données personnelles

Le but de cet article est d'informer les clients sur la manière dont les données des clients sont collectées et traitées par la Société (ci-après dénommée le « Responsable du traitement ») conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et sur la libre circulation de ces données, et abrogeant la Directive 95/46/CE.

Toutes les données personnelles collectées auprès du client (données d'identification personnelle telles que le nom, le prénom, l'adresse email, le lieu de résidence, etc. ; données professionnelles telles que le nom de l'entreprise, le siège social, le numéro de TVA, le numéro de téléphone, l'adresse email professionnelle, le titre de fonction, le poste, le nom du représentant, les données relatives aux ressources humaines, etc. ; données d'identification financière telles que le numéro de carte bancaire, le numéro de carte de crédit, etc.) seront gérées et utilisées exclusivement par la Société dans le cadre de l'exécution de la mission. Ces données ne seront pas communiquées à des tiers ni utilisées à des fins commerciales sans le consentement exprès préalable du client.

Le Responsable du traitement conservera les données personnelles uniquement pendant la durée raisonnablement nécessaire aux fins pour lesquelles elles doivent être utilisées et conformément aux exigences légales et réglementaires.

Par le biais d'une demande écrite, datée et signée adressée au Responsable du traitement à l'adresse suivante : Avenue Edison 20, 1300 Wavre, ou à l'adresse email suivante info@eezee-it.com, le client, après avoir prouvé son identité (en joignant une copie de sa carte d'identité), a le droit d'accéder, de restreindre le traitement, de rectifier, de supprimer, de transférer, de s'opposer au traitement et de demander l'effacement des données le concernant.

23. Droit applicable et tribunal compétent

Les relations contractuelles entre les parties auxquelles s'appliquent ces conditions générales sont régies exclusivement par le droit belge.

Tous les litiges découlant de ou en relation avec cette coopération, y compris les questions concernant son existence, sa validité ou sa résiliation, seront réglés conformément aux procédures énoncées dans cet article 23.

(A) Négociation

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige par accord mutuel, par la négociation entre les personnes responsables ayant l'autorité pour régler le litige.

(B) Médiation

Les litiges qui ne sont pas résolus par négociation conformément au paragraphe (A) dans les 15 jours suivant qu'une des parties ait formulé une demande écrite de négociation conformément au paragraphe (A), ou dans tout autre délai que les parties peuvent convenir par écrit, seront résolus par médiation.

(C) Juridiction

Tout litige qui n'est pas résolu par médiation conformément au paragraphe (B) sera définitivement réglé sous la juridiction des tribunaux de Nivelles après la désignation du médiateur, ou dans tout autre délai convenu par écrit.

Toutes les communications pendant la négociation et la médiation conformément aux paragraphes (A) et (B) seront confidentielles et seront considérées comme ayant été faites dans le cadre de négociations en vue d'une solution de conciliation.