

LA CHECKLIST ÉNERGIE

10 questions à se poser sur son contrat et sa facture

Un comité de crise sur l'énergie a été mis en place. Animé par le Médiateur des entreprises, il réunit les principaux fournisseurs d'énergie et les organisations interprofessionnelles représentatives. Afin de faciliter la prise de décision des entreprises dans un environnement complexe et très contraint en matière de fourniture d'énergie, le comité de crise propose une « checklist » qui apporte une première série d'informations et de conseils répartis en 4 thématiques : **le contrat, les prix, les aides et les possibilités de médiation avec les fournisseurs.**

Ce document, disponible sur le site du Médiateur des entreprises, est régulièrement actualisé.

Ce document a été rédigé par le Médiateur des entreprises avec la participation de

AFIEG

ANODE

CPME

EDF

ENEDIS

ENGIE

France Gaz

GRDF

MEDEF

TOTALENERGIES

UFE

Ufip EM

U2P

LE CONTRAT

1 Quels sont les points clés à regarder dans votre contrat de fourniture d'énergie ?

- ✓ **Avant de signer et de s'engager**, demander dans toutes les situations à recevoir par mail une offre écrite, notamment en cas de démarchage dans l'entreprises ou par téléphone.

BON À SAVOIR

Une fois le contrat souscrit et pendant toute sa durée, il est nécessaire d'être attentif aux communications reçues du fournisseur via une boîte courriel dédiée, la boîte courriel de l'entreprise ou l'espace client du site du fournisseur.... Faire régulièrement le point avec son expert-comptable s'il est en charge des relations avec le fournisseur d'énergie en ce qui concerne la gestion du contrat.

- ✓ **Bien lire le contrat pour en comprendre les clauses essentielles** : adresse du point de livraison, date de début de contrat, durée de l'engagement, prix total du kWh (ou volume du gaz). Y a-t-il une indexation du prix ? Quels sont les conditions et le délai d'application d'une révision contractuelle ? Quel est le délai de préavis d'une demande de résiliation ? Le contrat prévoit-il une clause de tacite reconduction ? Quels sont les frais associés à une résiliation anticipée ? ...

BON À SAVOIR

Demander à votre fournisseur la communication des conditions générales et particulières de vente (CGV et CPV). Ces documents contractuels sont propres à chaque fournisseur, notamment en ce qui concerne les délais de préavis d'évolution tarifaire et les délais de prévenance avant l'expiration du contrat.

Attention : Les CGV et CPV peuvent être modifiées en cours d'exécution du contrat. Une modification des conditions contractuelles envisagée par le fournisseur doit être communiquée au moins un mois avant la date d'application. Cette communication est obligatoirement assortie d'une information précisant au client qu'il peut résilier le contrat sans pénalité pendant 3 mois, pour les entreprises souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA).

- ✓ Une clause de **tacite reconduction** permet de prolonger un contrat sans formalisation d'un nouvel accord du client. Attention : En cas de tacite reconduction, de nouvelles conditions, notamment tarifaires, peuvent s'appliquer si elles ont été prévues dans le contrat initial. Pour éviter que le contrat se prolonge par tacite reconduction, il faut le résilier en respectant le délai prévu dans les conditions générales et particulières de vente.
- ✓ Les frais applicables en cas de résiliation anticipée ont vocation à couvrir la perte subie par le fournisseur sur les volumes d'énergie des contrats résiliés. Le cadre européen repris par la Commission de régulation de l'énergie spécifie que ces frais doivent être proportionnés et clairement communiqués au client. Pour les petits professionnels (effectifs inférieurs à 50 personnes, bilan annuel inférieur à 10 millions d'euros), ces pénalités ne s'appliquent que pour les contrats à prix fixes et à durée déterminée.
- ✓ Identifier la date d'échéance et les modalités de sortie du contrat afin d'anticiper son renouvellement ou se donner le temps de trouver un autre fournisseur (délai de prévenance du fournisseur et délai de préavis du client). Activer les dispositions applicables pour interrompre le contrat ou la tacite reconduction sans pénalités

BON À SAVOIR

La *Charte des fournisseurs d'énergie - 25 engagements pour aider les consommateurs à faire face à la crise énergétique* appelle les fournisseurs à engager, auprès des clients professionnels, les démarches de renouvellement de manière suffisamment anticipée, a minima 2 mois avant l'expiration du contrat.

[Lien vers la charte](#)



2 Comment anticiper la fin du contrat et la souscription d'une nouvelle offre ?

- ✓ **Prendre contact plusieurs mois avant l'échéance du contrat en cours** avec le fournisseur d'énergie actuel et/ou ses concurrents afin de demander une nouvelle offre. À défaut de contrat de fourniture valide, les distributeurs d'énergie sont tenus de couper la fourniture de gaz ou d'électricité, notamment pour des raisons de sécurité. Il existe un risque que l'énergie consommée sur la période intermédiaire soit facturée à un prix élevé incluant une majoration pour refléter les coûts opérationnels supportés par le distributeur. Il est donc impératif de souscrire un nouveau contrat. La liste des fournisseurs proposant des offres dans votre commune est disponible sur <https://liste.energie-info.fr>
- ✓ **Définir ses besoins** pour être en mesure de comparer les options disponibles sur la base des mêmes critères : durée du contrat, périmètre, consommations estimées, etc. Des consultations en amont sont recommandées car la décision finale doit souvent être prise dans des délais très courts (parfois 24h).
- ✓ Ne pas hésiter à **élargir la prospection**, en termes de fournisseurs mais aussi de type d'offres. Ainsi un contrat d'une durée d'un an seulement est possible, quoique potentiellement plus onéreux.

3 Que faire si le fournisseur refuse le renouvellement du contrat ou si aucun fournisseur ne propose une offre ?

- ✓ Par principe, des offres sont disponibles pour toutes les entreprises même si les conditions de prix ou les modalités (indexation, prix fixe ou non) peuvent être plus restreintes que par le passé compte tenu des prix de l'électricité et du gaz sur les marchés de gros. Les fournisseurs d'énergie ayant signé la charte précitée se sont engagés à faire au moins une proposition commerciale à tous les consommateurs professionnels qu'ils sont en capacité d'adresser et qui en feraient la demande.

Tout manquement à la charte des fournisseurs d'énergie peut être signalé au Médiateur des entreprises.

POUR EN SAVOIR PLUS

La Commission de régulation de l'énergie a publié un guide des bonnes pratiques contractuelles à l'intention des consommateurs professionnels pour leurs achats d'électricité et de gaz :
[Consulter les informations en cliquant sur ce lien](#)

LES PRIX

4 Qui peut bénéficier du tarif réglementé de vente ?

- ✓ Électricité : une TPE qui emploie moins de 10 personnes, et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le bilan annuel sont inférieurs à 2 M€, est éligible aux tarifs réglementés de vente (TRV) si la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Le contrat ne peut être souscrit qu'auprès du fournisseur historique sur la zone de distribution : soit EDF, soit une entreprise locale de distribution.

BON À SAVOIR

Les conditions d'effectifs et de recettes s'apprécient au niveau de l'entité légale, et non au niveau de l'établissement en activité au point de livraison, même si la puissance souscrite sur le site n'excède pas 36 kVA.

- ✓ Gaz : Les tarifs réglementés de gaz n'existent plus depuis le 1er juillet 2023.

5 Face à des offres de prix élevées, quelles sont les marges de manœuvre ?

- ✓ Avant de consulter les fournisseurs, **faire le point sur son profil de consommation** c'est-à-dire la manière dont la consommation d'énergie est répartie dans la journée et dans l'année : volume consommé, prix HT de la fourniture d'énergie, historique de consommation, existence de cycles saisonniers et/ou de variations de consommation sur un mois, une semaine, voire une journée. L'ensemble de ces paramètres permettront aux fournisseurs consultés de proposer des offres à prix différenciés selon les moments de consommation (tarifs été / hiver / heures pleines / heures creuses).
- ✓ Consulter les fournisseurs sur **plusieurs durées de contrat** (12 mois, 24 mois, 36 mois et plus...).
- ✓ Pour optimiser sa facture en électricité, **privilégier les offres à prix différenciés selon les plages horaires de consommation**, si l'activité de l'entreprise permet de réduire ses consommations sur les périodes les plus chères ou de les déplacer vers les périodes les moins chères.
- ✓ Dans tous les cas, **comparer les prix à partir d'un calcul résultant de ses propres consommations**.

BON À SAVOIR

Les fournisseurs signataires de la charte se sont engagés à jouer un rôle actif auprès des clients professionnels pour réduire leur consommation en leur donnant toutes les informations nécessaires.

6 Comment évaluer les offres des différents fournisseurs ?

Les offres peuvent être très différentes d'un fournisseur à l'autre, et un même fournisseur peut faire plusieurs offres reposant sur des paramètres différents (type de contrat, durée, etc.). Par ailleurs, la durée de validité des offres émanant des fournisseurs est très courte : après réception des offres, le choix doit s'effectuer rapidement, dans la journée la plupart du temps. Plus le délai entre les offres et le choix sera long, plus les conditions de marché pourront évoluer (à la baisse ou à la hausse) et plus les fournisseurs intégreront des primes de risques qui renchériront les prix.

Pour faciliter les comparaisons :

- ✓ Faire une première consultation « à blanc » pour prendre le temps de comparer les offres, et se tenir prêt à souscrire celle qui paraîtra la plus adaptée lors d'une seconde consultation dont l'objet sera alors d'actualiser les prix en fonction de l'évolution des marchés.

- ✓ Demander au fournisseur des explications sur les points qui ne paraissent pas clairs dans l'offre ou dans les autres éléments du contrat (conditions générales et particulières de vente). Il existe en effet une grande variété de contrats pour les professionnels, par exemple :
 - **Les contrats à prix fixe** pendant une durée spécifiée dans le contrat, généralement comprise entre 1 et 4 ans : dans ces contrats, le prix de la fourniture de l'énergie est fixé pour un volume et une ou des puissances et ne varie pas en fonction des évolutions des prix sur le marché de gros sur la durée déterminée. Ainsi, les offres permettent aux acheteurs de fixer leur budget « achat d'électricité » sur toute la durée du contrat, en leur donnant de la visibilité sur le prix qu'ils paieront jusqu'à la fin du contrat. Vérifier si le contrat est à prix fixe dit « révisable » ou à prix fixe dit « non révisable » (voir question 8 ci-dessous).
 - **Les contrats à prix indexé** évoluant par rapport à différents produits (indice de marché de gros de l'électricité ou du gaz, TRVE...), selon une formule et une fréquence précisées dans le contrat. Les contrats qui exposent le plus à la volatilité des prix sont les « contrats de fourniture d'électricité à tarification dynamique » dont le prix, indexé au spot, évolue tous les jours et toutes les heures au rythme du marché de gros. Les contrats indexés sur le prix spot horaire s'adressent aux clients avertis, qui suivent l'évolution des prix et sont capables d'adapter leur consommation au signal prix.
 - **Les contrats « à clics »** amenant les acheteurs à se positionner sur les marchés de gros à des moments qu'ils choisissent, les exposant aux prix de marché de ces moments : Les contrats « à clics » concernent principalement les entreprises dont la consommation annuelle est supérieure à 10 GWh. Ils nécessitent une bonne connaissance et un suivi des marchés de l'énergie.
- ✓ Demander un jour et une heure précise de rendu des offres afin que les conditions de marché soit le plus similaires entre fournisseurs.
- ✓ Demander des offres reposant sur des critères identiques : durée du contrat, type de contrat (indexé, prix fixe, etc.).
- ✓ Des informations utiles sont également disponibles pour les TPE sur le site du médiateur national de l'énergie : energie-info.fr

7 Comment comprendre la part ARENH du contrat de fourniture d'électricité ?

- ✓ L'ARENH (Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique) permet depuis 2011 aux fournisseurs alternatifs d'acheter de l'électricité d'origine nucléaire produite par EDF à un prix fixé par les pouvoirs publics (42 €/MWh en 2023). Ce dispositif régulé par la CRE (Commission de régulation de l'énergie) est institué par la loi et prend fin au 31 décembre 2025. Ainsi, les offres couvrant une livraison postérieure à cette date n'intègrent pas de volume d'ARENH.
- ✓ Les fournisseurs alternatifs et EDF construisent ainsi leurs offres aux entreprises en introduisant une quantité d'ARENH dans leurs prix finals. Cette quantité d'ARENH dont peut bénéficier une entreprise dépend de son profil de consommation. L'ARENH permet donc de limiter l'exposition au prix de marché en fixant une partie du prix de vente de l'électricité.
- ✓ Le volume d'ARENH dont les fournisseurs peuvent bénéficier est plafonné. Chaque année, la CRE demande aux fournisseurs le volume d'ARENH nécessaire pour leur portefeuille de clients. Si ce volume est supérieur au plafond prévu par les textes un écrêtement, calculé par la CRE, est appliqué et la part d'ARENH attribuée à chaque fournisseur est réduite à due proportion par rapport à leur
- ✓ Pour compenser le volume écrêté manquant, chaque fournisseur complète son approvisionnement par des achats sur le marché de l'énergie. Les fournisseurs (y compris EDF qui réplique le dispositif ARENH) répercutent alors le différentiel de prix entre les achats au prix de marché et le prix de l'ARENH aux clients dont le contrat de fourniture contient une formule d'évolution du prix fonction

BON À SAVOIR

Pour avoir la garantie de bénéficier de l'ARENH, il est préférable de souscrire le contrat d'électricité avant la clôture du « guichet ARENH » qui intervient au plus tard le 21 novembre de chaque année. C'est à cette date que les fournisseurs transmettent leurs demandes d'ARENH à la CRE pour une livraison d'électricité au cours de l'année suivante.

8 Le prix de l'énergie peut-il augmenter en cours de contrat lorsque ce dernier a été souscrit à prix fixe ?

Le prix de l'énergie n'est qu'une part de la facture : le montant à payer peut varier indépendamment du prix de l'énergie, lorsque d'autres coûts évoluent : coût d'acheminement ou coûts liés à des dispositifs réglementaires (certificats d'économie d'énergie, certificats de production de biogaz...).

En ce qui concerne la part énergie du contrat de fourniture d'électricité, seuls les contrats à prix fixe dit « non-révisable » garantissent l'absence de toute augmentation du prix énergie hors taxe facturé, quelles que soient les évolutions des prix sur les marchés et les évolutions des paramètres ARENH (écrêtement, prix ARENH, etc). Ainsi le prix de l'énergie est fixé définitivement pour la période définie par le contrat et n'est pas amené à évoluer.

La plupart des contrats d'électricité dits « à prix fixe » sont à prix fixe révisable : ils comportent des clauses d'évolution répercutant les évolutions du dispositif ARENH (écrêtement, prix ARENH, etc.). Le prix d'un contrat à prix fixe « révisable » ou « indexé ARENH » est généralement moins élevé à la signature du contrat qu'un contrat à prix fixe dit « non révisable ».




BON À SAVOIR

Votre fournisseur d'énergie vous informe de l'évolution du tarif de votre contrat « indexé ARENH » en fin d'année pour l'année suivante, soit par courrier simple, soit par courriel. Il est donc impératif de surveiller en fin d'année les informations transmises, relatives à la vie de votre contrat.


LES AIDES

9 Quelles sont les aides financières pour faire face à la hausse des prix de l'énergie ?

Les aides financières à destination des entreprises s'inscrivent dans le cadre temporaire de crise mis en place par l'Union européenne en 2022. Ce cadre temporaire, qui aménage notamment les règles relatives aux aides d'Etat, a été prolongé en 2023.

-  **TICFE et ARENH**
Actuellement toutes les entreprises bénéficient de la baisse de la fiscalité sur l'électricité (TICFE) à son minimum légal européen et peuvent bénéficier du mécanisme d'ARENH.
-  **Le bouclier tarifaire**
Les TPE (entreprises de moins de 10 salariés et deux millions d'euros de CA) pour leurs sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, sont éligibles au même bouclier tarifaire en électricité que les particuliers. Les entreprises ayant souscrit au tarif réglementé de vente d'électricité du fournisseur historique n'ont aucune démarche à faire. Les entreprises ayant souscrit un autre type de contrat avaient jusqu'au 30 juin 2023 pour envoyer à leur fournisseur l'attestation d'éligibilité conformément aux modalités d'envoi prévues par chaque fournisseur (voir le « bon à savoir » ci-dessous).
-  **L'amortisseur d'électricité pour les PME et TPE non éligibles au bouclier tarifaire**
L'amortisseur électricité est destiné à toutes les PME (moins de 250 salariés, 50 M€ de chiffre d'affaires et 43 M€ de bilan) et aux TPE (entreprises de moins de 10 salariés et 2 M€ de chiffre d'affaires) non éligibles au bouclier tarifaire et s'applique pour un an, à partir du 1er janvier 2023, pour les contrats en cours ou les nouveaux contrats. L'aide est intégrée directement dans la facture d'électricité des consommateurs et l'Etat compensera les fournisseurs. Les consommateurs avaient jusqu'au 30 juin 2023 pour certifier à leur fournisseur, dans une attestation sur l'honneur, qu'ils relèvent du statut de PME. La véracité des informations attestées est susceptible de faire l'objet de contrôles par les pouvoirs publics.

Cette aide est calculée sur la « part énergie » d'un contrat donné, c'est-à-dire le prix annuel moyen de l'électricité hors coûts d'acheminement de l'électricité dans le réseau (tarif réseau ou Turpe) et hors taxes. Cette « part énergie », présente sur les contrats et propositions commerciales de la grande majorité des TPE et PME, est exprimée en €/MWh ou en €/kWh. L'amortisseur permet de ramener le prix annuel moyen de la « part énergie » à 180 euros/MWh (ou 0,18euros/kWh) sur la moitié des volumes d'électricité consommée, dans la limite d'un plafond d'aide unitaire de la « part énergie » du contrat à 320 euros/MWh. La réduction maximale du prix unitaire sera de 160 €/MWh sur la totalité de la consommation (ou de 0,16 €/kWh).

-  **Le tarif moyen garanti de 280 €/MWh pour les TPE**
Suite aux négociations avec les fournisseurs, les TPE non éligibles au tarif réglementé bénéficient de la protection d'un tarif maximum de 280 € / MWh en moyenne d'électricité en 2023 (ou 230 € / MWh hors coûts d'acheminement de l'électricité dans le réseau -tarif réseau ou Turpe- et hors taxes après application de l'amortisseur). Cette aide est accessible aux TPE qui ont renouvelé leur contrat de fourniture d'électricité au cours de l'année 2022.

BON À SAVOIR

L'attestation d'éligibilité au bouclier électricité et à l'amortisseur est mise à disposition de leurs clients par les fournisseurs. Elle doit être complétée et renvoyée au fournisseur à l'adresse communiquée par ce dernier. Plusieurs fournisseurs proposent de la remplir directement sur Internet. Les entreprises avaient jusqu'au 30 juin 2023 pour transmettre leur attestation d'éligibilité. Désormais, seules les entreprises ayant signé leur contrat depuis le 31 mai 2023, peuvent transmettre leur attestation à leur nouveau fournisseur dans le délai d'un mois après la date de prise d'effet du contrat. Il est recommandé de ne pas attendre la date limite et de la renvoyer au plus vite pour bénéficier rapidement de l'amortisseur sur sa facture.

Télécharger le modèle d'attestation sur l'honneur pour l'application du bouclier tarifaire et de l'amortisseur électricité, ainsi que des conditions tarifaires spécifiques aux très petites entreprises en 2023 : [Consulter le document en cliquant sur ce lien](#)



Guichet d'aide au paiement des factures d'électricité et de gaz

Depuis septembre 2022 et jusqu'à fin 2023, toutes les entreprises peuvent bénéficier d'une aide, si les dépenses d'énergie sur la période courante atteignent au moins 3 % du chiffre d'affaires 2021. Pour les entreprises qui présentent des dépenses d'énergie plus importantes, une aide renforcée soumise à des conditions spécifiques peut être mobilisée pour un montant maximal de 50 millions d'euros, et jusqu'à 150 millions d'euros pour les secteurs exposés à un risque de fuite de carbone.

Sont également éligibles à ce guichet en 2023 :

- Les TPE et les PME dont les dépenses d'énergie sur la période de référence représentent 3% du chiffre d'affaires 2021 après prise en compte de l'amortisseur, et dont la facture d'électricité après réduction perçue via l'amortisseur, connaît une hausse de plus de 50% par rapport à 2021 ;
- Les entreprises créées à partir du 1er décembre 2021, ainsi que entreprises ayant subi des événements de nature exceptionnelle en 2021, ne pouvant jusqu'ici pas bénéficier de l'aide en raison de la faiblesse ou de l'absence de consommations énergétiques en 2021. Pour ces entreprises, l'aide est plafonnée à 2 millions d'euros.

Les demandes d'aides sont ouvertes selon un échéancier disponible sur le site web de la DGFIP : [Consulter les informations en cliquant sur ce lien](#)

BON À SAVOIR

- Des régularisations effectuées en application des conditions de versement de versement des aides pourront donner lieu à des restitutions a posteriori
- Un simulateur permet d'estimer le montant susceptible d'être déduit des factures au titre de l'amortisseur : <https://www.impots.gouv.fr/simulateur-amortisseur-electricite>
- Un simulateur permet d'évaluer l'éligibilité et le montant de l'aide « guichet » : <https://www.impots.gouv.fr/simulateur-aide-gaz-electricite>
- Pour les questions d'ordre général sur le dispositif d'aide gaz électricité ou les modalités pratiques de dépôt d'une demande, un numéro d'appel est mis à disposition : 0806 000 245 (service gratuit + prix de l'appel).

Les entreprises en difficulté qui souhaitent un accompagnement global de proximité, au-delà de leur contrat de fourniture d'énergie, peuvent solliciter les conseillers départementaux aux entreprises en difficulté. Ils interviennent dans un strict cadre de confidentialité, notamment vis-à-vis du secret des affaires et du secret fiscal. Ces conseillers sont également les points de contact pour demander un étalement de dettes sociales, fiscales, ou de cotisations sociales.

[Consulter les informations en cliquant sur ce lien](#)

LA MÉDIATION

10 Qui contacter en cas de litige ?

- ✓ Les entreprises doivent, en premier lieu, privilégier les échanges avec leurs fournisseurs en leur adressant une réclamation formelle. Elles peuvent à cette occasion s'appuyer sur la charte des 25 engagements pris par nombre d'entre eux :

EDF, Engie, TotalEnergies, GEG, Seolis-Sélia, Soregies, Alterna Energies, ÉS Energies, UEM, Gazel-Energie, EDSB, Ekwater, Gédia Energies et Services, Energem, Synelva, SICAE OISE, Energie et Services de Seyssel, Régie d'Electricité de Thones, Régie Services Energie d'Ambérieux en Dombes, CESML, Lucia Energie, Vialis, Alpiq, Enercoop, Vattenfall, PRIMEO-EBM, élecocité, Gazena, Electricité de Savoie, ENARGIA, Energie d'ici, Elmy ainsi que les fédérations et associations représentatives de la filière (AFIEG, UFE, UNELEG, ANODE, ELE).

- ✓ Si le désaccord persiste après le traitement de la réclamation ou en cas d'absence de réponse :

- Si votre entreprise a moins de 10 salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 2 M€, vous pouvez saisir le Médiateur national de l'énergie via le formulaire ([lien](#))
- Si votre entreprise a au moins 10 salariés ou un chiffre d'affaires supérieur à 2 M€, vous pouvez saisir le Médiateur des entreprises ([lien](#))

BON À SAVOIR

Bon à savoir : quels que soient le nombre de salariés et le chiffre d'affaires de votre entreprise, il est possible de saisir le médiateur mis en place par certains fournisseurs :

- Le médiateur d'EDF ([lien](#))
- Le médiateur d'ENGIE ([lien](#))

- ✓ Le Médiateur des entreprises agit dans le cadre de principes d'action qui sont remis en début de médiation à chacune des parties. Il peut intervenir à l'occasion de tout litige avec votre fournisseur d'énergie, notamment dans le cadre des situations suivantes :

- Non-respect des conditions contractuelles de fourniture d'énergie
- Désaccord sur la lisibilité et l'interprétation des clauses du contrat
- Défaut d'accompagnement ou de conseil lors de la souscription
- Différend portant sur le calcul de l'ARENH
- Pression sur les délais et/ou les durées d'engagement
- Notification d'un refus de renouvellement du contrat
- Non-respect des règles de la tacite reconduction d'un contrat (délai de prévenance, transmission des nouvelles conditions tarifaires, conditions de résiliation...)
- Désaccord sur un échéancier de paiement
- Désaccord sur le montant des cautions ou des garanties

Aucun médiateur ne peut accompagner une négociation commerciale portant uniquement sur les tarifs.