

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'ensemble de nos prestations est soumis aux présentes conditions générales.

MC CLYNE Services agissant uniquement en mode prestataire, la personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas lieu. Elle s'engage à respecter le contrat, les personnes et les règles d'hygiène et de sécurité.

1.1. La formation du contrat

À la date fixée, l'aide à domicile effectuera la prestation convenue, le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement du prestataire chez le client.

Dans le cas d'un abonnement

Le client s'engage à faire parvenir à **MC CLYNE Services** son souhait de souscription à la formule abonnement à l'aide du document type mis à sa disposition et son autorisation de prélèvement automatique en cas d'utilisation de ce mode de paiement en fonction du forfait établi.

1.2. Les conditions d'exécution du contrat

Le client s'engage à informer **MC CLYNE Services** de la formule d'exécution de son choix :

- Prestations facturées en fonction du nombre d'heures effectuées
- Prestations entrant dans le cadre d'un abonnement mensuel

1.3. le droit de rétractation

Pour tout contrat conclu à distance ou hors agence, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour les prestations de services et du jour de la réception du bien par le client pour un contrat de vente.

En cas de mise en œuvre de ce droit de rétractation, le client devra retourner à **MC CLYNE Services** par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le formulaire de rétractation au plus tard le 14ème jour à partir de la conclusion du contrat ou de la réception du bien. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

S'il y a lieu à retour de marchandise, celui-ci s'effectue aux frais du client, dans un délai de 14 jours après sa décision de se rétracter.

En cas de prestation de services, si la prestation n'a pas débuté, aucune somme n'est due. En revanche, si la prestation de services a commencé, le client devra verser **MC CLYNE Services** un montant correspondant au prix du service fourni entre le jour de la conclusion du contrat et le jour de la communication de sa décision de se rétracter, conformément au barème tarifaire figurant au contrat.

Toutefois, le droit à rétractation ne pourra plus être exercé par le client en cas d'exécution totale de la prestation de services avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client.

2.1. Le suivi de la prestations

Les feuilles de présence sont remises aux client dès la première prestation. L'intervenante doit y faire figurer les dates, les heures d'arrivée et de départ. Chaque fin de mois, le client signe cette feuille de présence faisant office d'accord des prestations fournis par l'intervenante.

2.2. Abonnement

2.2.1. Evolution et dénonciation d'un abonnement en cours

Evolution de l'abonnement

Si la consommation d'heures mensuelles vient à dépasser le forfait initial, en l'absence de crédit d'heures **MC CLYNE Services** s'engage à informer le client de tout dépassement du forfait initial dans les meilleurs délais puis facturera les heures en sus du forfait selon le tarif en vigueur. Il proposera ensuite au client d'adapter son forfait.

Dénonciation d'un abonnement

Le client peut suspendre ou stopper l'exécution de l'abonnement par dénonciation expresse par simple courrier ou email **un mois avant la date souhaitée de fin de prestation.**

2.2.2. Facture et décompte mensuel

MC CLYNE Services s'engage à faire parvenir au client la facture mensuelle

2.2.3. Règlement

- Par chèque à l'ordre **MC CLYNE Services**
- Par CESU
- Par virement

Règlement dès réception de la facture, ou maximum pour le 10 du mois

2.3. Commande ponctuelle

Les heures de prestation effectuées feront l'objet d'une facturation mensuelle.

Tout bon de commande signé engage le client jusqu'à l'exécution de son terme. Aucune dénonciation ne sera possible en cours d'exécution.

2.3.1. Règlement

- Par chèque à l'ordre **MC CLYNE Services** remis à la commande
- Par CESU
- Par virement

2.4. La non réalisation de la prestation

2.4.1. Du fait du client

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée pour une raison indépendante de la volonté du prestataire et du fait du client (porte close, heures/jours convenus au contrat non respectés etc.) , **les heures initialement prévues seront facturées au client .**

Toute demande d'annulation de prestation devra être faite maximum 48h avant la date prévue. **Le cas contraire les heures initialement prévues seront également facturées au client.**

2.4.2. Du fait **MC CLYNE Services**

En cas d'impossibilité de la réalisation de la prestation du fait de **MC CLYNE Services**, un remplacement sera proposé au client, si il y a des disponibilités sur les plannings. (Le Jour et les horaires pourront varier.)

MC CLYNE Services se verra contraint de mettre fin aux prestations en cas d'inadéquation du personnel avec les besoins et souhaits du client.

2.4.3. Cas de force majeure

En cas de force majeure, toutes les obligations mises à la charge **MC CLYNE Services** seront suspendues.

2.5. Le contrôle des heures

Toute prestation, qu'elle soit réalisée à titre ponctuel ou régulière, comprise ou non dans un forfait, a une durée minimale de deux heures (sauf prestations de maintien à domicile). Au-delà de ces deux heures, tout quart d'heure entamé sera facturé.

Les heures seront facturées en fonction des conditions définies dans le cadre de l'abonnement ou du caractère ponctuel de la prestation.

Toute contestation sur les heures effectuées devra être faite de façon expresse et formelle dans le mois en cours, sans préjudice pour le client de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

2.6. Les frais d'ouverture de dossier

La société **MC CLYNE Services** ne demande pas de frais d'ouverture de dossier.

2.7. Conditions tarifaires

Nos conditions tarifaires sont annoncées en euros TTC et sont susceptibles d'être modifiées, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale (article R 132-2-1 IV du code de la consommation). Le client en sera alors informé au moins 15 jours avant la mise en application.

Suite à l'évaluation des besoins, des frais annexes (déplacements, déchetterie) pourront être facturés en sus.

2.8. Confidentialité des données

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 modifiée, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations personnelles qui le concernent communiquées lors de la prise de commande.

Le client peut exercer ce droit, en écrivant à l'adresse suivante :
MC CLYNE Services 178B Avenue des Nations 57970 YUTZ

En nous transmettant son adresse de courrier électronique, le client autorise **MC CLYNE Services** à le contacter dans le cadre de ses communications.

MC CLYNE Services s'engage à ne jamais fournir sa base de données à des tiers.

2.9. Jardinage

MC CLYNE Services réalise les prestations de jardinage avec son propre matériel, les produits indispensables à l'exécution de la prestation sont exclusivement fournis par le client.

3.0. Autres prestations

Le client s'engage à fournir des matériels et produits conformes à la législation en vigueur et à les conserver dans leur conditionnement d'origine.

MC CLYNE Services déclare être assuré pour les dommages causés par ses salariés au domicile du client.

Toutefois, **MC CLYNE Services** ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel et des produits fournis par le client.

Toute contestation ou dommage constaté devra nous parvenir par écrit dans les huit jours suivants, sans préjudice pour le client de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

3.1. La réduction d'impôt

Elle est égale à 50% des dépenses retenues dans la limite annuelle de 12 000€, portée à 15 000 € pour la première année d'imposition.

L'article 199 sexdecies du Code Général des impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses effectuées, y compris la TVA, en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés. Les dépenses sont éligibles à cet avantage fiscal dans la limite de 12 000 € par an et par foyer fiscal.

Ce plafond est éventuellement majoré de 1 500 € par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, sans toutefois pouvoir excéder 15 000 €.

Cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3° de l'article L. 341-4 du code de la Sécurité Sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de l'article L. 541-1 du même code.

3.2. Le crédit d'impôt

- Pour le contribuable célibataire, veuf ou divorcé qui exerce une activité professionnelle ou est inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi prévue à l'article L.5411-1 du code du travail durant trois mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses.

- Pour les personnes mariées ou ayant conclu un pacte civil de solidarité, soumises à une imposition commune, qui toutes deux satisfont à l'une ou l'autre condition posées à l'alinéa précédent.

En tout état de cause, les dépenses supportées à la résidence d'un ascendant ne sont pas éligibles au crédit d'impôt.

A partir de l'imposition des revenus de l'année 2007, la réduction d'impôt sera quant à elle applicable dans tous les cas où le bénéfice du crédit d'impôt ne sera pas ouvert.

En cas d'impayé, après notification par **MC CLYNE Services**, les sommes dues seront majorées du taux d'intérêt légal en vigueur.

Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations sans aucune indemnisation.

MC CLYNE Services se réserve également le droit de mettre fin au contrat en cas de non respect des présentes conditions générales de vente.

De convention expresse, le défaut de paiement de nos prestations entraînera l'exigibilité, à titre de dommages et intérêts et de clause pénale, d'une indemnité égale à 15 % des sommes restant dues.

Le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par **MC CLYNE Services** pour effectuer des prestations à son domicile et ce pendant une durée de 2 ans après l'arrêt du contrat client avec **MC CLYNE Services**. Le cas échéant, le client se verra facturer les 875 € de frais de recrutement s'ils ont été offerts lors de la signature du contrat.

RAPPEL DES DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CODE DE LA CONSOMMATION

Art. L. 121-17. I - Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L.121-21-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

II. - Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L 113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III. - La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

Art. L. 121-18 - Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues au I de l'article L. 121-17. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Art. L. 121-18-1 - Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement des parties. Ce contrat comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées au I de l'article L 121-17.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17.

Art. L. 121-21 - Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-1-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Art. L. 121-21-1 - Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L.121-21.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Art. L. 121-21-2 - Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévue au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

Art. L. 121-21-5 - Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du 1 de l'article L.121-17.

Art. L. 121-21-7 - L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

Art. L. 121-21-8 - Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Art. L. 121-23 - Toute infraction aux articles L. 121-18-1 et L. 121-48-2 est punie d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 €.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également, à titre de peines complémentaires, l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement.

A l'occasion des poursuites pénales exercées contre le vendeur, le prestataire de services ou le démarcheur, le consommateur qui s'est constitué partie civile est recevable à demander devant la juridiction répressive une somme égale au montant des paiements effectués ou des effets souscrits, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal, de l'infraction définie au présent article encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du même code, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code. L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° dudit article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus.

Art. L. 12124 - Nonobstant toute stipulation contraire, le consommateur ne peut être privé de la protection que lui assurent les dispositions prises par un Etat membre de l'Union européenne en application de la directive 2011/83/ UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/ CEE du Conseil et la directive 1999/44/ CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/ CEE du Conseil et la directive 97/7/ CE du Parlement européen et du Conseil, lorsque le contrat conclu à distance ou hors établissement présente un lien étroit avec le territoire de cet Etat.

Art. L. 121-26 - La présente section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi qu'aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

Art. L. 122-8 - Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du même code, de l'infraction définie au présent article encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 dudit code, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code. L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° dudit article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus.

Lorsqu'un contrat est conclu à la suite d'un abus de faiblesse, celui-ci est nul et de nul effet.

Art. L122-9 - Les dispositions de l'article L. 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

Art. L. 122-10 - Les dispositions des articles L. 122-8 et L. 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Art. L. 122-11 - Une pratique commerciale est agressive lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent :

1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;

2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;

3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur ;

II. - Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération :

1° Le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance ;

2° Le recours à la menace physique ou verbale ;

3° L'exploitation, en connaissance de cause, par le professionnel, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit ;

4° Tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur ;

5° Toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

Art L 133-4 - Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.