

BON À SAVOIR

N° 5

Mai 2024

Fr. 6.00

BONASAVOIR.CH

VOTRE MAGAZINE CONSO

Service
juridique
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20

Xylo Dexamphenadol Spirig, 10ml	3.30 fr.
Lopéramid Sandoz, 20 capsules	6.45 fr.
Total	9.75 fr.

Otrivin, 10ml	11.95 fr.
Imodium lingual, 20 comprimés	19.95 fr.
Total	31.95 fr.

LIRE pages 22-23

Médicaments sans ordonnance

Enquête: 44 pharmacies sur 46 n'ont pas proposé spontanément les génériques les moins chers. Les écarts de prix vont du simple au triple.

MOUCHARDS EMBARQUÉS

Capteurs et caméras thermiques espionnent vos faits et gestes en voiture

16

LITIÈRES

Un seul produit écologique rivalise avec l'argile

19



AIDES AUDITIVES

Que penser des appareils à 12 fr. de Lidl

25

Trottinettes électriques

Les règles à respecter, avant de se lancer sur le bitume

35

NOS TESTS DU MOIS

- Valises à coque dure
12
- Litières pour chat
19
- Baskets
26

Impressum

Service abonnements

Avenue de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
021 310 01 37
Fax 021 310 01 39
abo@bonasavoir.ch

Abonnement

1 an (11x/an): 46.50 fr.
2 ans: 88.00 fr.
Vente en kiosque: 6.00 fr.
Offre combinée «Bon à Savoir»,
«Ma Santé» et «Mon Argent»,
internet uniquement: 68 fr./an

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)

Rédactrice en chef adjointe

Laura Drompt (ld)

Rédaction

Gilles D'Andrès (gda)
Geneviève Comby (gc)
Jocelyn Daloz (jod)
Kevin Gertsch (kg)
Claire Houriet Rime (chr)
Sébastien Sautebin (seb)

Ont collaboré à ce numéro

Lukas Bertschi
Eric Breitinger
Karl Kümin
Petar Marijanović
Stefanie Pauli
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
Thomas Schwendener
Darrin Vanselow

Mise en pages

Lúcia Ribeiro Magalhaes (web)

Correction

Mathieu Beney

Permanence juridique

021 310 18 20
Tous les jours de 9 h à 13 h
Catherine Amiguet (ca)
Timko Chatagnat (tc)
Silvia Diaz (sd)
Kim Vallon (kv)

Secrétariat et rédaction

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
021 310 01 36
Fax 021 310 01 39
bonasavoir.ch
info@bonasavoir.ch
Lionel Gauthey
Didier Corthésy

Publicité

KI Media S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne
021 310 18 21
CP 75, 8024 Zurich
044 253 83 53
pub@kimedia.ch

Imprimerie

Swissprinters AG,
4800 Zofingue
Imprimé en Suisse, sur du papier
labelisé FSC® (CO 21036)
et emballé dans un film en
polyéthylène non polluant.

Editeur

Editions Plus S.à.r.l.
8032 Zurich

Lectorat

MACH Basic 2024-1
360 000

© Reproduction autorisée uniquement avec
l'accord écrit de l'éditeur, tout comme l'utilisation
de nos tests et articles à titre publicitaire.

Editorial

Observer, c'est aussi agir



En mai 2022, face à l'augmentation soudaine et parfois massive des prix de nombreux produits, *Bon à Savoir* décidait de lancer son «Observatoire des prix».

Dans un contexte de sortie de pandémie, quelques semaines après le début de la guerre menée par la Russie en Ukraine, notre objectif était double: documenter ce renchérissement et pointer des hausses abusives induites par un effet d'aubaine. En clair, dénoncer les abus de certains acteurs du marché, prêts à profiter d'une situation confuse pour augmenter les prix, mais également leurs marges.

Durant ces deux ans, nous avons ainsi pu vous aider à limiter autant que possible l'érosion de votre pouvoir d'achat, en comparant l'évolution des prix de 53 produits de consommation courante chez les quatre plus grands acteurs du pays, Aldi, Coop, Lidl et Migros (*lire en page 6*).

Cet Observatoire nous a également permis de mettre en évidence les stratégies des différentes enseignes et de mieux vous conseiller pour réaliser des économies. Car si les prix des produits d'entrée de gammes des différents distributeurs ne diffèrent plus que de quelques centimes dans bien des cas, c'est leur absence en magasin qui pèse le plus lourdement sur le montant final de notre caddie. Et ces absences ne sont pas toujours le fruit du hasard ou des aléas de la distribution. Loin de là.

Grâce à la publication de ces comparatifs, certains distributeurs nous ont en outre affirmé que notre Observatoire aurait contribué à une limitation de la hausse des prix de 2 à 3%, en stimulant la concurrence entre eux.

Nous en sommes évidemment très heureux, mais cette réjouissante nouvelle ne mettra pas pour autant un terme à notre lutte pour dénoncer les marges excessives appliquées dans notre pays.

Ce que L'Observatoire des prix de *Bon à Savoir* a également montré, c'est que les chiffres officiels de l'inflation annoncés chaque année se situent loin de la réalité des ménages. En 2022 par exemple, l'Office fédéral de la statistique annonçait une inflation de 2,9% alors que l'indice calculé selon notre panier type grimpait à 5,6%. Soit près du double. Et lorsqu'on observe les chiffres des géants de l'agroalimentaire, la tendance se confirme: entre 2022 et 2023, leurs prix ont augmenté de 7,5% pour Nestlé, 6,8% pour Unilever et 10% pour Coca-Cola, tous produits et pays confondus (*lire en page 30*).

L'érosion de notre pouvoir d'achat n'est donc pas le fait d'une hallucination collective. Elle est surtout due à des calculs officiels en décalage avec la réalité des consommatrices et des consommateurs.

Nous poursuivrons donc nos efforts et continuerons à vous permettre de faire des économies chaque fois que ce sera possible.

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef



22
EN UNE

Achat en pharmacie

Il faut insister lourdement pour obtenir le générique le moins cher



Photos: Getty, DR

12
TEST

Valises à coque dure

Deux modèles se distinguent sur la robustesse et le maniement



29

COMPARATIF

Baskets

Entre l'usine et le magasin: des prix multipliés par dix



36

CONSEILS JURIDIQUES

34 Chronique
plaintes.ch

Sommaire

5 En bref

Les meilleures tondeuses avec câble, batterie ou essence

6 Observatoire des prix

Nous vous aidons à économiser depuis 2 ans

8 Magazine Coopération

Les boîtes aux lettres débordent d'exemplaires superflus

8 Plats à domicile

Jusqu'à 13 fr. de surcoût pour un burger

11 Cartes cadeaux

Que faire avec des bons à validité limitée ou refusés par un commerçant

16 Automobilistes

Des caméras embarquées surveillent vos faits et gestes

18 Rhume des foins

Les conseils pour passer le printemps sereinement

22 Médicaments génériques

Il faut beaucoup insister pour obtenir les moins chers

25 Appareils auditifs

Que valent les amplificateurs à 11.99 fr.?

30 Multinationales

Produits de marque Nestlé, Coca Cola et Unilever font exploser leurs bénéfices

31 En 10 questions

Acheter une voiture

33 Kuoni

En agence ou en ligne: attention aux différences de prestations

35 Trottinettes électriques

Roulez sans vous faire amender!

TESTS

12 Valises à coque dure

19 Litières pour chat

26 Baskets

COMPARATIF

29 Marges des baskets



Ce sont mes volontés
Fr. 15.– (port inclus)

Préparer ses vieux jours en toute sérénité.



Ma retraite
Fr. 15.– (port inclus)

Parce que la rente AVS n'est pas versée automatiquement.

Exemplaire(s) de la brochure «Ce sont mes volontés» 15.–/pièce

Exemplaire(s) de la brochure «Ma retraite» 15.–/pièce

Adresse de livraison

Nom	Prénom
Rue/N°	Code postal/Ville
N°d'abonné(e) (si existant)	
N° de téléphone	E-mail
Date	Signature

5/24

Coupon à renvoyer à:

Bon à Savoir,
Service des commandes
Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne.
Par fax: 021 310 01 39

Commande

021 310 01 37
abo@bonasavoir.ch
bonasavoir.ch/boutique

PROCHAIN NUMÉRO N° 6 | Dès le 5 juin 2024

— Suivez-nous —



Bon à Savoir

Réagissez,
partagez,
commentez,
envoyez-nous
des messages.

@mag_bonasavoir

Nous savons aussi
gazouiller.

@mag_bonasavoir

La vie et
les coulisses
du magazine
en images.

BAS-Magazine

Votre magazine
conso se fait
nomade et vous
accompagne
partout.

— Contactez-nous —

Secrétariat de la rédaction

⌚ 021 310 01 36
8 h à 17 h
✉️ info@bonasavoir.ch
✉️ CP 150, 1001 Lausanne

Service abonnements

⌚ 021 310 01 37
✉️ abo@bonasavoir.ch
✉️ CP 240, 1001 Lausanne



SWISSCOM MODIFIE DES ABONNEMENTS «OBSOLETES»

Mauvaise nouvelle pour les clients qui profitaient des offres Swisscom internet et TV les moins onéreuses. Dès le mois de juillet, l'opérateur modifiera leurs abonnements. Les prestations seront plus étendues, mais plus chères: l'abonnement *Blue Internet S* (40 Mbits/s) augmente de 4.90 fr. par mois. Idem pour *Blue TV S*, qui coûtait 5 fr. et grimpe à 14.90 fr. (+9.90 fr.). Les abonnés *Blue TV* ne pourront plus regarder la télévision sur deux postes pour 5 fr. par mois et devront débourser 9.90 fr. pour quatre appareils supplémentaires.

Swisscom justifie ces changements par des produits devenus «obsolètes» et progressivement supprimés depuis 2018. Nos lecteurs dénoncent, quant à eux, des options inutiles et des hausses de prix. Le consommateur n'a en principe pas le droit d'exiger le maintien du contrat. Mais il peut changer d'opérateur s'il n'accepte pas la modification. *sdz*

Des nouilles à l'emporter irréprochables

Bonne nouvelle pour celles et ceux qui aiment les saveurs de l'Asie! Les dix plats de nouilles sautées aux légumes que nous avons analysés en collaboration avec le laboratoire cantonal de Neuchâtel ne contenaient pas de bactéries problématiques. Tous les échantillons étaient conformes aux normes microbiologiques en vigueur, ce qui montre que les restaurateurs testés ont respecté de bonnes pratiques de fabrication, en matière de préparation et de stockage notamment. Pour ce coup de sonde, *Bon à Savoir* et l'émission *On en parle* (RTS-La Première) ont acheté des plats chauds à l'emporter dans dix restaurants et take away asiatiques de plusieurs chefs-lieux romands. Les plats ont été commandés le matin même et emportés aux alentours de midi. *seb*



Tondeuses sans fil ou à essence mieux notées

Quelle sorte et quel modèle de tondeuse choisir? Nos confrères de *Saldo* ont testé 24 appareils sur différents critères, avec le consortium d'organisations de consommateurs ICRT: efficacité sur pelouse sèche, haute, humide, terrain pentu, accidenté, prairie fleurie, etc. Les deux meilleurs de chaque catégorie sont listés ci-dessous.

Toutes tondeuses confondues, c'est la Makita sans fil *LM003GZ* qui a décroché la palme. Elle est performante sur la plupart des terrains et l'autonomie de sa batterie fait partie des meilleures.

Conseil: lors de l'achat d'une tondeuse à batterie, assurez-vous que l'appareil est livré avec accu et chargeur. *bel/gc*

Sans fil (batterie)



1. **Makita, LM003GZ, 683 fr.**
(y.c. chargeur et un accu)

Note: 5.2/6 Mention: «Bon»

2. **Bosch, Universal Rotak 2x18V-37-550, 458.90 fr.** (y.c. chargeur et 2 accus)

Note: 5.1/6 Mention: «Bon»

Essence



1. **Husqvarna, LC 140P, 369 fr.**

Note: 5.1/6 Mention: «Bon»

2. **Honda, HRX476VK, 1279 fr.**

Note: 5.1/6 Mention: «Bon»

Electrique (câble)



1. **Gardena, Powermax 1100/32, 150 fr.**

Note: 4.5/6 Mention: «Satisfaisant»

2. **Wolf-Garten, S3800E, 119 fr.**

Note: 4.2/6 Mention: «Satisfaisant»

VAGUE DE «VIEILLES» REDEVANCES

Ces dernières semaines, de nombreux lecteurs nous ont signalé avoir reçu des factures de Serafe, pour des redevances remontant à 2020, voire 2019. Serafe met ce retard sur le compte des cantons et des communes qui auraient tardé à lui transmettre les informations des registres des habitants. «Ces données sont obligatoires en raison de la loi, donc pour une facturation correcte, la tenue correcte des registres d'habitation est déterminante», déclare le porte-parole de l'organe de perception, Erich Heynen.

Attention: il est possible que certaines redevances soient – partiellement ou totalement – prescrites. Le délai est de cinq ans et court dès l'exigibilité de la créance. En cas de doute sur votre facture, n'hésitez pas à contacter notre service juridique. *sdz*



L'Observatoire des prix de Bon à Savoir

Accalmie sur le front des premiers prix

BILAN Après un envol dans toutes les enseignes, le montant de notre caddie-type a baissé ces six derniers mois. Les hard-discounters sont toujours restés les moins chers, en deux ans d'observation. L'écart avec Coop et Migros, lui, s'est réduit. *Kevin Gertsch*

Il y a exactement deux ans, *Bon à Savoir* lançait son Observatoire des prix. L'objectif était clair: suivre le renchérissement de près et pointer les hausses abusives, au sortir de la crise du covid et quelques semaines après le début de la guerre entre la Russie et l'Ukraine. Depuis lors, nos enquêteurs sillonnent, chaque mois, les rayons de quatre grands distributeurs à la recherche des tarifs les plus bas pour 53 produits de consommation courante: produits laitiers et céréaliers, viande, fruits et légumes, articles de ménage...

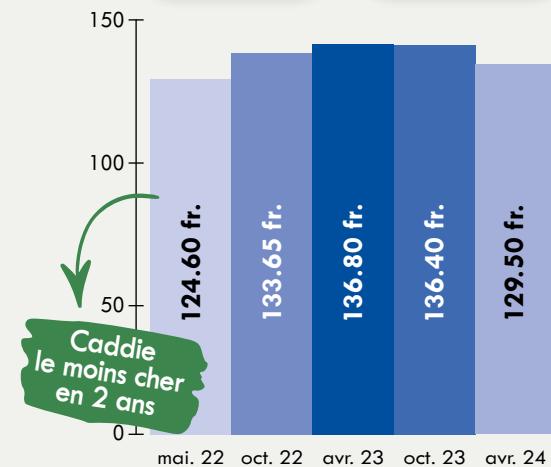
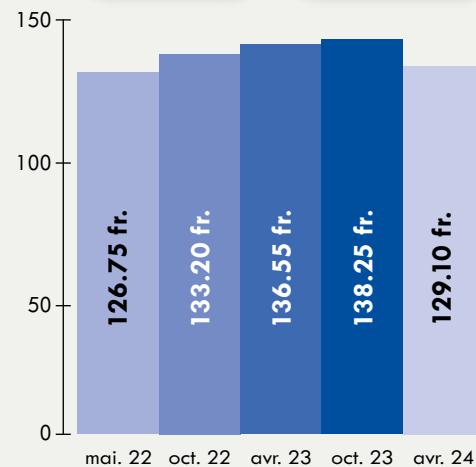
Ce mois d'avril, les deux hard-discounters, toujours au coude-à-coude, restent les distributeurs les moins chers sur la gamme des premiers prix. Lidl présente une facture de 129.10 fr. (-0,2% par rapport à mars) et Aldi de 129.50 fr. (+0,3%). Coop suit de près, avec un ticket de caisse à 131.40 fr. (-2,5%). Enfin, pour une liste de courses similaire, le client devait débourser 136.20 fr. (+2,3%) chez Migros.

LES MATIÈRES PREMIÈRES ONT BAISSE

Ces deux dernières années, la valeur de notre caddie-type a d'abord augmenté partout, avant de redescendre – plus spécifiquement ces six derniers mois (*voir graphique*). Une situation en partie due à la baisse du prix de certaines matières premières, expliquent les distributeurs. Point important: chez

Vérifier la disponibilité des produits meilleur marché permet de limiter ses dépenses.

Ce qui s'est passé en deux ans de relevés:



les hard-discounters, le total demeure toujours au-dessus du prix constaté il y a deux ans. Chez Migros et Coop, en revanche, la facture a légèrement diminué au final.

MOINS DE 6% D'ÉCART

Coop constitue un cas particulier. Après avoir atteint des montants largement au-dessus de ses concurrents à l'automne 2022, l'enseigne a baissé certains tarifs et incorporé des articles plus économiques à son assortiment. Pour autant, ces produits ne sont pas disponibles dans tous les magasins du pays (*lire «Plusieurs produits absents chez Coop»*).

Résultat: sur les premiers prix, l'écart s'est resserré comme jamais. Au lancement de nos relevés en mai

2022, la différence entre l'enseigne la plus chère (Coop) et la moins chère (Aldi) était de 26,3%. Un an

plus tard, Coop était encore 17,25% moins avantageux que Lidl. Mais,

lors du dernier relevé, il ne fallait débourser «que» 5,5% de plus chez Migros que chez Lidl.

UN OUTIL POUR LIMITER L'INFLATION

Ce resserrement traduit la vive tension qui règne entre les enseignes sur l'entrée de gamme. Un univers ultra-concurrentiel où tout le monde se scrute (*lire «Chronologie d'un alignement des prix»*). En documentant, chaque mois, la valse

des prix dans les grandes surfaces, *Bon à Savoir* aurait permis de limiter la hausse de 2% à 3% sur notre échantillon de produits, affirment même certains distributeurs.

Toutefois, quand les articles les moins chers manquent en magasin, la facture peut vite gonfler. Le consommateur ne devrait pas hésiter à vérifier la disponibilité du produit ailleurs et se rendre dans une autre enseigne pour limiter ses dépenses au maximum.

Zoom

Le panier bio suit la tendance globale

Notre caddie-type comporte 10 produits bio. Entre mai 2022 et le dernier relevé, le total de leurs prix a suivi la même évolution que notre panier: une légère hausse chez Aldi (+3%) et Lidl (+3%) contre une diminution chez Migros (-7%) et Coop (-21%). En matière de bio, les hard-discounters restent largement moins chers pour des articles de qualité similaire (*lire «Un seul bio, plusieurs labels» sur [bonasavoir.ch](#)*).

Coop est parvenu à faire baisser son total en incorporant notamment des produits bio non suisses. L'enseigne propose par exemple les œufs Import Bio365 (10 pièces) dans son assortiment. Encore faut-il qu'ils soient disponibles (*lire «Plusieurs produits absents chez Coop»*). Si Lidl vend aussi des œufs bio européens, ceux d'Aldi et de Migros sont suisses.

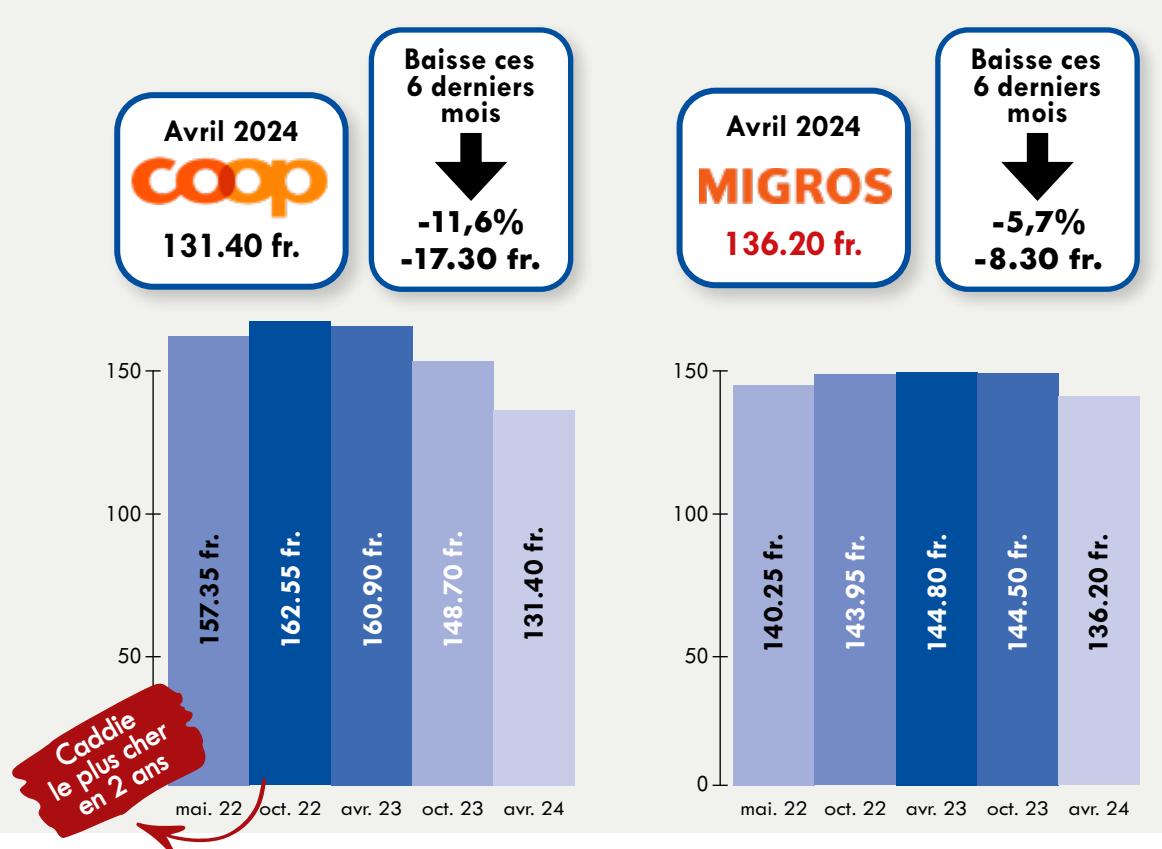
niers prix

"" Point de situation à Berne ""

Plusieurs produits absents chez Coop

Chaque mois, Bon à Savoir réalise ses relevés dans des grandes succursales lausannoises. En avril, nos confrères de K-Tipp ont effectué le même exercice en ville de Berne. Trois tickets de caisse étaient proches de ceux observés en Suisse romande: 129.25 fr. chez Aldi (129.50 fr. à Lausanne), 132.90 fr. chez Lidl (129.10 fr. à Lausanne) et 136.45 fr. chez Migros (136.20 fr. à Lausanne).

En revanche, chez Coop, le client devait débourser 146.75 fr. – 15.35 fr. de plus qu'à Lausanne. Soit +11,7% pour un caddie en tout point similaire. La raison principale? Deux articles bio, dont le prix pèse lourd dans la facture finale, étaient introuvable à Berne: l'huile d'olive Cavanna (1.33 fr. les 100 ml) et les œufs européens Import Bio365 (0.55 fr. la pièce). Denrées équivalentes les moins chères dans le magasin: l'huile d'olive extra-vierge Naturaplan (2 fr. les 100 ml) et les œufs suisses Naturaplan (0.82 fr. la pièce). Les œufs européens sont «un nouveau produit qui n'a été introduit qu'en Suisse romande et à Zurich par exemple, mais pas encore à Berne», explique Coop. kg / iod

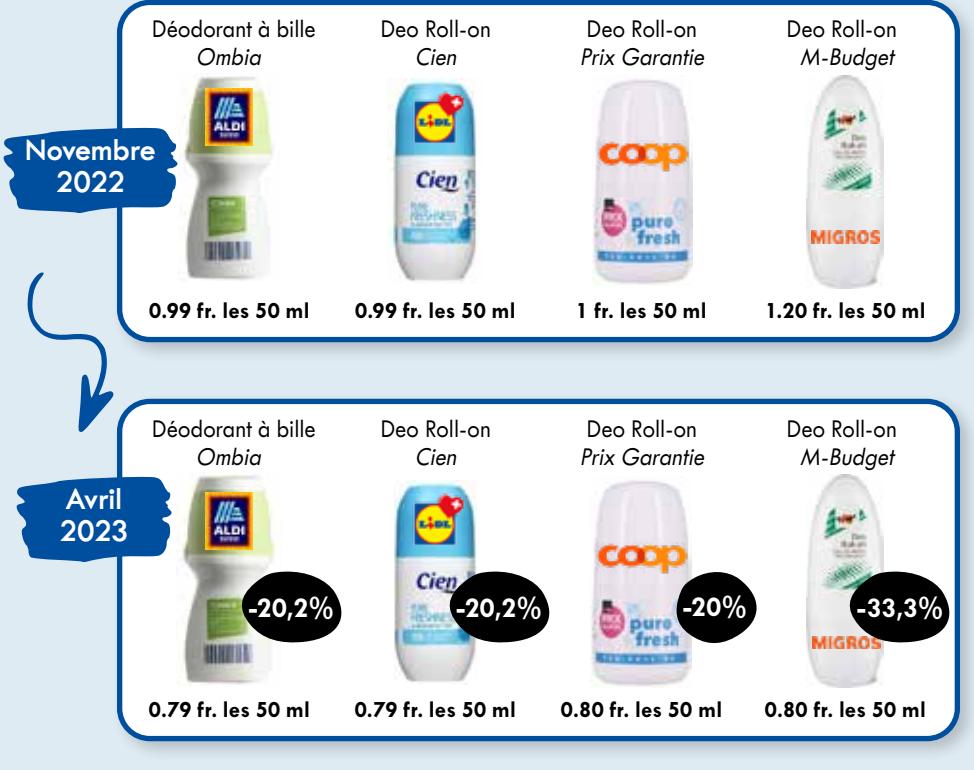


Deodorants

Chronologie d'un alignement des prix

Les détaillants le rappellent souvent: ils ne se concertent pas pour fixer les prix. Cette pratique serait d'ailleurs illégale en vertu de la loi sur les cartels. Pas d'entente, certes. Mais une observation constante qui peut, parfois, jouer en faveur des consommateurs. Les déodorants d'entrée de gamme constituent un exemple.

En novembre 2022, ces roll-on coûtent 0.99 fr. pour 50 ml chez les hard-discounters, 1 fr. chez Coop et 1.20 fr. chez Migros (voir ci-contre). Aldi lance l'offensive en décembre 2022, en descendant le prix à 0.79 fr. Un mois plus tard, Lidl s'aligne sur le même montant. Après une remontée à 0.89 fr. dans les deux enseignes en février 2023, le prix se stabilise à 0.79 fr. en mars. Le même mois, Coop baisse son produit Prix Garantie à 0.80 fr. La réaction de Migros ne se fait pas attendre: dès le mois d'avril, le déodorant M-Budget est lui aussi vendu 0.80 fr. Au final, l'économie est de 20% par pièce chez Coop, de 20,2% chez Aldi et Lidl et de 33,3% chez Migros. Ces prix sont toujours en vigueur actuellement.



Des *Cooperation* plein la boîte aux lettres

PUBLICITÉ Quantité de ménages reçoivent, chaque semaine, deux ou trois exemplaires du magazine *Cooperation*. Voir davantage. Une aberration qui permet à Coop d'affirmer que son journal est le plus distribué et le plus lu dans le pays. *Gilles D'Andrès*

6 11 000 exemplaires par semaine, 710 000 lecteurs. Le magazine romand *Cooperation* devance son concurrent *Migros Magazine* et ses 637 000 lecteurs, selon les chiffres officiels. «Notre hebdomadaire *Cooperation*, *CoopZeitung* et *Cooperazione* a le plus fort tirage de Suisse», clame Coop dans ses *Données médias* destinées aux annonceurs.

Ces gratuits permettent à la publicité de gagner les ménages sans se soucier des autocollants «Non merci» sur les boîtes aux lettres. Il va de soi que le journal «au plus fort tirage de Suisse» suscite l'intérêt des annonceurs. Problème avec *Cooperation*: quantités de foyers en reçoivent plusieurs exemplaires chaque semaine. Des journaux superflus qui passent souvent tout droit dans la corbeille à papier.

JUSQU'À CINQ EXEMPLAIRES

Bon à Savoir a interrogé des employés de La Poste affectés à la distribution du courrier. Les facteurs qui ont bien voulu s'exprimer, sous couvert d'anonymat, sont unanimes: ils placent très

souvent deux ou trois *Cooperation* dans une même boîte. Parfois quatre ou cinq, alors que les *Migros Magazine* à double sont rares. «Dans la moitié des cas, il y a plus d'un *Cooperation* à glisser dans la fente», indique l'un des employés. Les postiers supposent que chaque membre d'un foyer ayant la Super-card reçoit son propre sésame.

Coop ne fait pas toute la lumière sur ces envois multiples et place la responsabilité sur ses lecteurs. «Dans presque tous les cas, les exemplaires en plus sont commandés.» Peut-on recevoir au même nom un deuxième ou troisième gratuit et profiter de rabais identiques découpés dans ses différents *Cooperation*? Oui, admet le distributeur. Les journaux en plus seraient donc l'œuvre de lecteurs voulant jouir plusieurs fois des bons imprimés.

De récents posts sur le forum Reddit pointent néanmoins une autre piste: les internautes se plaignent de recevoir le gratuit sans le commander, ou de ne pas réussir à se désabonner.

CONTRESENS ÉCOLOGIQUE

Coop ne donne pas le nombre de ménages recevant plus d'un gratuit. Une estimation prudente, avec un second magazine envoyé une fois sur cinq, aboutit à environ 125 000 exemplaires superflus. En déduisant ce chiffre, le tirage de *Migros Magazine* rattraperait *Cooperation*.

Chacun de ces numéros inutiles est un poids lourd: suppléments inclus, le n°17 pèse 510 grammes, le n°18, 280 g. Des chiffres qui surprennent et contrebalancent les promesses écologiques de Coop, qui se vante d'imprimer à plus de 77% sur du papier recyclé, préservant ainsi 150 000 arbres par an.



Just Eat: des livraisons plus chères qu'annoncé

PLATS À L'EMPORTER De nombreux restaurants ont recours à cette plateforme pour livrer leurs plats à leur clientèle. Just Eat promet des prix identiques à ceux appliqués sur place. Une promesse tout sauf tenue, comme le montre l'enquête de *Bon à Savoir*. *Stefanie Pauli / Jocelyn Daloz*

Un clic, et le burger est en route vers votre sofa! Just Eat a bouleversé les habitudes de consommation: grâce à la centralisation de dizaines de restaurants sur un seul site, l'entreprise permet de se faire livrer une vaste gamme de repas chez soi, du kebab au tartare de bœuf. L'interface est facile d'accès, sur téléphone portable comme sur ordinateur. On s'acquitte de la facture du menu par carte de crédit. Une petite révolution pour les consommateurs - et les restaurants, qui peuvent espérer étendre leur clientèle.

Il faut dire que Just Eat a un slogan pour le moins attractif: «Prix garanti: payez la même chose que vous soyez à la maison ou au restaurant». Cela signifie que plus de 4000 restaurants et fast-foods proposeraient leurs cartes à domicile au même prix que si le client s'y rendait en personne.

BURGER À 31.50 FR. AU LIEU DE 23.80 FR.

Or, c'est tout sauf le cas. Le client qui lit le slogan sur le site internet ne peut s'en rendre compte qu'en vérifiant, par ailleurs, la carte du restaurant en question et en la comparant avec les prix proposés sur le site web. C'est

ce que *Bon à Savoir* a fait pour vingt restaurants de Suisse romande et trente outre-Sarine.

NOS RÉSULTATS:

- Sur vingt restaurants romands, un seul propose effectivement son menu au même prix sur Just Eat et sur place.
- Exemple avec la chaîne de burgers Holy Cow (Lausanne, Fribourg, Genève, Sion, Delémont, Biel): un burger *Smoky Big Cheese & Bacon* coûte 14.90 fr. dans les filiales de Holy Cow. Just-eat.ch en demande 18.90 fr. A cela s'ajoutent des frais de paiement de 1.05 fr., soit un total de 19.95 fr. - une majoration de 5.05 fr.
- Les restaurants Chez ma Cousine, présents dans plusieurs quartiers genevois, proposent un demi-poulet à la broche avec diverses sauces pour 25.90 fr. La même commande sur Just Eat reviendra à 31.61 fr., dont 1.51 fr. ne sont que des frais ajoutés par le livreur.

CERTAINS RESTAURANTS LIVRENT À MOINDRE PRIX

Interpellé, Just Eat se justifie: cette garantie de prix ne se référerait pas aux prix d'un repas sur



===== Zoom =====

Les concurrents surfacturent aussi

Uber Eats

Le concurrent de Just Eat, Uber Eats, demande des suppléments similaires par rapport aux prix pratiqués dans les restaurants. Dans un restaurant lucernois, nous avons relevé un sandwich à l'avocat coûtant 13 fr. sur place, contre 15.60 fr. avec livraison Uber Eats. Montant auquel s'ajoutent des frais de livraison et de service de 3.90 fr.

Au moins, Uber Eats ne se vante-t-il pas de proposer des prix équivalents aux restaurateurs et affiche même sur son site web: «Les prix et les offres sur Ubereats.com et dans l'application Uber Eats peuvent différer des prix des restaurants.»

Smood.ch

Le service de livraison Smood ajoute des frais conséquents, sans les indiquer sur Internet. Le burger *Smoky Big Cheese & Bacon* de Holy Cow coûte le même prix que chez son concurrent Just Eat, mais les frais de livraison, de service et «supplémentaires» sont bien plus élevés: 8.90 fr. Au total, le burger coûte donc 27.80 fr. chez Smood.ch, contre 19.85 fr. chez Just Eat et 14.90 fr. au restaurant.

DU SIMPLE AU DOUBLE Un même burger, le Smoky Big Cheese & Bacon de Holy Cow, coûte 27.80 fr. chez Smood.ch, 19.85 fr. chez Just Eat et 14.90 fr. au restaurant. Près de 13 fr. de différence!

Peter Würmlib

place. Just Eat s'engagerait plutôt à garantir le même prix de livraison dans le cas où le client commanderait à l'emporter directement auprès du restaurateur.

Cet argument ne tient pas la route. Notre échantillon démontre que Just Eat est plus cher dans de nombreux cas. Le restaurant Oh my Sushi de Neuchâtel livre des sashimis au saumon et des nems végétariens avec des rouleaux de printemps pour 28 fr. si la commande est effectuée directement sur le site. La commande Just Eat coûte 4.55 fr. plus cher et s'élève à 32.55 fr., dont 2.55 fr. de frais

Just Eat. Le restaurant indien Shri Ganesh à Neuchâtel vous livrerait deux poulets tikka masala pour 46 fr. si vous appelez directement ou commandez sur leur site. Just Eat facture 54.90 fr., soit près de 9 fr. de plus.

Bon à Savoir a confronté Just Eat avec ce constat. Le service de livraison a alors rétropédalé: «Nous comprenons que la formulation de notre site web est trompeuse.» L'entreprise a, entre-temps, supprimé la phrase «prix garanti» de son site, remplacée par une formule pour le moins vague: «notre garantie: un service d'exception».

===== Conseil =====

Déposer une réclamation

Les services de livraison de repas permettent de faire des économies si l'on commande le repas directement auprès du restaurant. Si le prix au restaurant est plus bas que le prix de livraison chez Just Eat, il faut déposer une réclamation auprès de Just Eat. L'entreprise ne rembourse pas d'argent, mais propose un bon d'achat correspondant à la différence de prix.

Dans certains cas, le prix d'une commande Just Eat reste le même si le client décide de venir chercher lui-même son repas au restaurant. Just Eat écrit, à ce sujet, que les restaurateurs déterminent eux-mêmes les prix à emporter. Un établissement zurichois qui se trouvait dans ce cas de figure a prétexté une erreur, devant nos questions. Et a promis de baisser les prix à l'emporter par rapport aux prix de livraison.



M. Jeanneret (58 ans) a confié la vente de sa maison à Neho.

IMMOBILIER

Témoignage : “Comment Neho a vendu ma maison au meilleur prix”

Monsieur Jeanneret (58 ans) a vendu la maison de ses parents à Cortaillod (NE). N'étant pas expert en immobilier, il cherchait une agence de confiance capable de prendre en charge l'intégralité de la vente.

Monsieur Jeanneret, les agents immobiliers sont très nombreux en Suisse. Comment avez-vous trouvé le bon agent pour votre vente ?

Dès le début, ma priorité était de m'entourer d'un expert capable de prendre en charge l'intégralité de la vente pour minimiser les tracas. Face à une offre pléthorique, j'ai eu la chance de recevoir une recommandation de la part d'un collègue de travail, qui m'a dirigé vers l'agence Neho. Cette agence propose des services à un forfait fixe au lieu d'une commission au pourcentage. Après avoir rencontré en personne l'agent local lors de l'évaluation, le choix s'est imposé de lui-même.

Quels critères ont été déterminants dans votre choix ?

La confiance ainsi que le lien

personnel et professionnel avec l'agent étaient des éléments essentiels pour moi. Je recherchais un partenaire de confiance, capable de me guider tout au long du processus de vente.

Comment votre maison a-t-elle été mise en valeur ?

La présentation de la propriété a été soignée. Une photographe professionnelle dédiée a réalisé des clichés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, incluant une visite virtuelle. L'annonce a été diffusée sur toutes les plateformes en ligne ainsi que sur le site web de l'agence.

Et concernant les acheteurs potentiels ?

Surtout, ce sont les bons profils qui se sont manifestés. Je n'ai pas rencontré tous les acheteurs, car Neho avait préalablement filtré les demandes, et mon agent as-

surait la majorité des visites. Les intéressés se sont révélés sérieux, bien préparés et véritablement enclins à acheter.

Avez-vous rencontré des difficultés ou des incertitudes ?

Oui, avec certains acquéreurs, qui ont été confrontés à des problèmes de validation de leurs revenus par leur banque. Heureusement, mon agent a su les orienter vers un partenaire financier compétent, résolvant rapidement la situation et obtenant l'approbation de financement de la banque.

Êtes-vous satisfait du prix de vente ?

Bien sûr, je suis vraiment content du prix de vente final. Mon agent a fait un excellent travail pour s'assurer que je retire le maximum de la vente de ma propriété. À mon âge, il est crucial de bien gérer ces

transactions immobilières, et je peux dire que son expertise a été très précieuse pour obtenir un rendement satisfaisant.

Recommanderiez-vous votre agent immobilier ?

Absolument. Il a pris en charge tous les aspects, de A à Z. Les évaluations clients que j'ai consultées sur Neho soulignaient toujours le juste équilibre entre qualité et prix. Je partage entièrement cet avis, considérant que, avec un agent immobilier traditionnel, j'aurais probablement déboursé 20 000 francs de plus pour des services équivalents.

neho
L'expert de la vente immobilière

BE 031 528 05 00
FR 026 588 08 00
GE 022 518 82 82
NE 032 580 04 00
VS 027 588 09 90
VD 021 588 14 14
JU 032 580 04 00



Estimez gratuitement votre bien sur neho.ch

Se battre jusqu'au bout pour ses bons d'achat

CARTES CADEAUX Durée de validité trop courte, absence d'échéance et dysfonctionnements en tous genres, les bons d'achat peuvent devenir de vrais boulets... Nos conseils pour y faire face. *Gilles D'Andrè*

Parfois, une carte cadeau débouche sur une amère déception: refus en magasin, activation impossible sur Internet, erreur sur le montant ou l'échéance... Les services clients ont tendance à se montrer peu flexibles en cas de problème, et à se mettre sur les pattes arrière dès qu'ils entendent parler de compensation.

Des lecteurs ont obtenu gain de cause avec l'aide de notre magazine. Voici un aperçu des problèmes les plus fréquents et nos conseils pour récupérer son dû.

1. Quand le commerçant refuse un bon sans échéance

Depuis sa date d'émission, un bon est en principe valable cinq ou dix ans, selon la prestation. Le commerçant peut, au nom de la liberté contractuelle, prévoir une durée de validité spécifique. Celle-ci doit figurer sur le bon, ou le client doit être informé par écrit, par exemple avec un renvoi aux conditions générales de vente (CGV).

Exemples: plusieurs lecteurs en possession de cartes cadeaux Bongenie n'ont pas été correctement informés sur ce point. Le site et les CGV de l'enseigne de prêt-à-porter et luxe mentionnent une durée de validité de deux ans, mais aucune indication n'a été donnée au moment de l'achat. «Il n'y avait ni site, ni CGV publiées, ni rien», assure Paola Langel, à qui l'on a refusé 750 fr. de carte cadeau. De son côté, Claire* a perdu 580 fr. de bons: «Au magasin, on me disait que ces bons étaient valables indéfiniment!»

Contacté par *Bon à Savoir*, Bongenie regrette des problèmes de validité de certaines cartes cadeaux. L'enseigne ne dit pas si l'échéance sera inscrite à l'avenir sur les bons, mais invite les personnes concernées à se manifester pour recevoir une compensation appropriée. Tout client dont la carte est échue, et qui la demande, en recevra une autre.



EN CAS DE REFUS Un magasin décline votre bon?
Ne déclarez pas forfait. Bon à Savoir a aidé de nombreux lecteurs à récupérer des centaines de francs.

Notre conseil: Ecrire au commerçant en précisant que, renseignement pris auprès de *Bon à Savoir*, la prescription de cinq, voire dix ans, du Code des obligations s'applique par défaut. Mettre nos juristes en copie: juristes@bonasavoir.ch

2. Des bons valables quelques mois à peine

Certains bons présentent bien une durée de validité, mais très courte. C'est le cas de lecteurs qui ont profité d'un droit de retour d'un commerçant et ramené un article en magasin contre un bon pour un nouvel achat.

Exemples: Angelica Rengifo détenait un bon de 105 fr. valable seulement deux mois auprès du magasin de vêtements Kujten à Genève. «Je n'ai pas eu l'occasion de revenir, vivant entre Biel et Bâle», assure-t-elle. Georges Brightenti, lui, a voulu utiliser un bon du détaillant en ligne vidaXL, hélas déjà échu après huit mois.

Dès le moment où elles décident de rembourser un produit

non satisfaisant via un bon, ces enseignes devraient le faire selon le principe de la bonne foi, et proposer une échéance raisonnable. Les vendeurs concernés ont promis à

Bon à Savoir de contacter les clients pour trouver une solution, sans émettre d'autres commentaires.

Notre conseil: écrire au commerçant en précisant que, renseignement pris auprès de *Bon à Savoir*, de telles échéances sont contraires au principe de la bonne foi ancré dans le Code civil. Mettre nos juristes en copie: juristes@bonasavoir.ch

3. Un bon au lieu d'un remboursement

Attention aux annulations de services pour lesquels on a déjà payé: il est courant d'être remboursé sous la forme d'un bon, sans annonce préalable. Cela arrive souvent dans le milieu des transports.

Exemple: la compagnie aérienne British Airways n'a pas accepté d'annuler le bon d'un lecteur et de le rembourser par virement bancaire. Dans d'autres cas, les conditions d'annulation sont dans les CGV, qu'il vaut la peine de consulter.

*Nom connu de la rédaction

Zoom Cafouillages chez Zalando et Realdeals

Bon à Savoir a reçu une série de plaintes au sujet de bons électroniques **Zalando**. Certains lecteurs ayant retourné une partie des articles commandés n'ont pas été crédités d'office de la somme correspondant à ces renvois. Le service clients de la plateforme a parfois proposé d'utiliser le reste de l'avoir lors d'une prochaine commande. «Je ne suis pas cliente d'habitude, c'est donc me pousser à la consommation», déplore une lectrice. Zalando s'est excusé de ne pas avoir pu recréderiter certains bons, promettant que le souci technique a été réglé depuis décembre. Malgré cela, une autre abonnée, Véro Barthe, a dû payer des rappels de paiement et des frais en janvier, avant d'obtenir un remboursement.

Du côté de **Realdeals**, le dénouement est moins heureux: plusieurs bons ont été vendus pour des instituts de beauté qui ne sont plus actifs. La plateforme a refusé tout remboursement et n'a pas répondu à *Bon à Savoir*.

Trop de poignées fragiles

VALISES À COQUE La plupart des modèles testés s'abîment vite, notamment au niveau de leur poignée. Neuf bagages sur douze ont subi des dommages lors des épreuves de robustesse, et deux, seulement, protègent bien leur contenu contre la pluie. *Andreas Schildknecht / seb*

Une bonne valise à coque dure offre une protection fiable contre les chocs et la pluie. Sa poignée et ses roulettes doivent être suffisamment solides pour parcourir de nombreux kilomètres sans casser, y compris sur des sols caillouteux. Faire le bon choix permet de voyager sereinement et c'est d'autant plus important que beaucoup de modèles de taille moyenne manquent de solidité et n'offrent pas une bonne protection contre la pluie, comme le montrent les résultats de notre test.

BON MODÈLE À 139 FR.

La plupart des douze valises envoyées au laboratoire ne sont pas sorties indemnes de l'épreuve d'endurance de 60 km (*lire «Les critères du test»*). Les experts ont constaté que les poignées télescopiques de cinq d'entre elles ont été endommagées et que le support de roues d'un modèle a cassé. Les tests de chute et de résistance aux chocs ont, quant à eux, provoqué des bosses permanentes ou des fissures sur de nombreuses coques. Au final, quatre produits ont été jugés «insatisfaisants», six sont «satis-

faisant», et deux, la Paklite *Highlight M* et la Travelite *Airbase M*, obtiennent l'appréciation «bon».

Ces deux modèles, qui proviennent du même fabricant, ont passé les tests de résistance quasiment sans dommages visibles. Les experts n'ont, ainsi, aucune critique à émettre à leur égard, si ce n'est quelques petites bosses et des coutures défaillantes dans le revêtement intérieur. A noter que la Paklite, gagnante du test, fait partie de nos achats les plus économiques avec un prix de 139 fr. En comparaison, la Samsonite *Proxis*,

qui est la plus chère (470 fr.), n'obtient qu'une mention «satisfaisant». Sa poignée a cassé au niveau de la jonction avec la tige télescopique après une cinquantaine de kilomètres.

ELLES NE TIENNENT PAS 30 KM

D'autres valises ont résisté beaucoup moins longtemps: quatre d'entre elles ont subi de gros dégâts dans les 30 premiers km, notamment la Manor *Globetrotter*, dernière du classement, dont la tige

Lire la suite en page 15 ➤



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à savoir»

- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2.5 pts = Mauvais

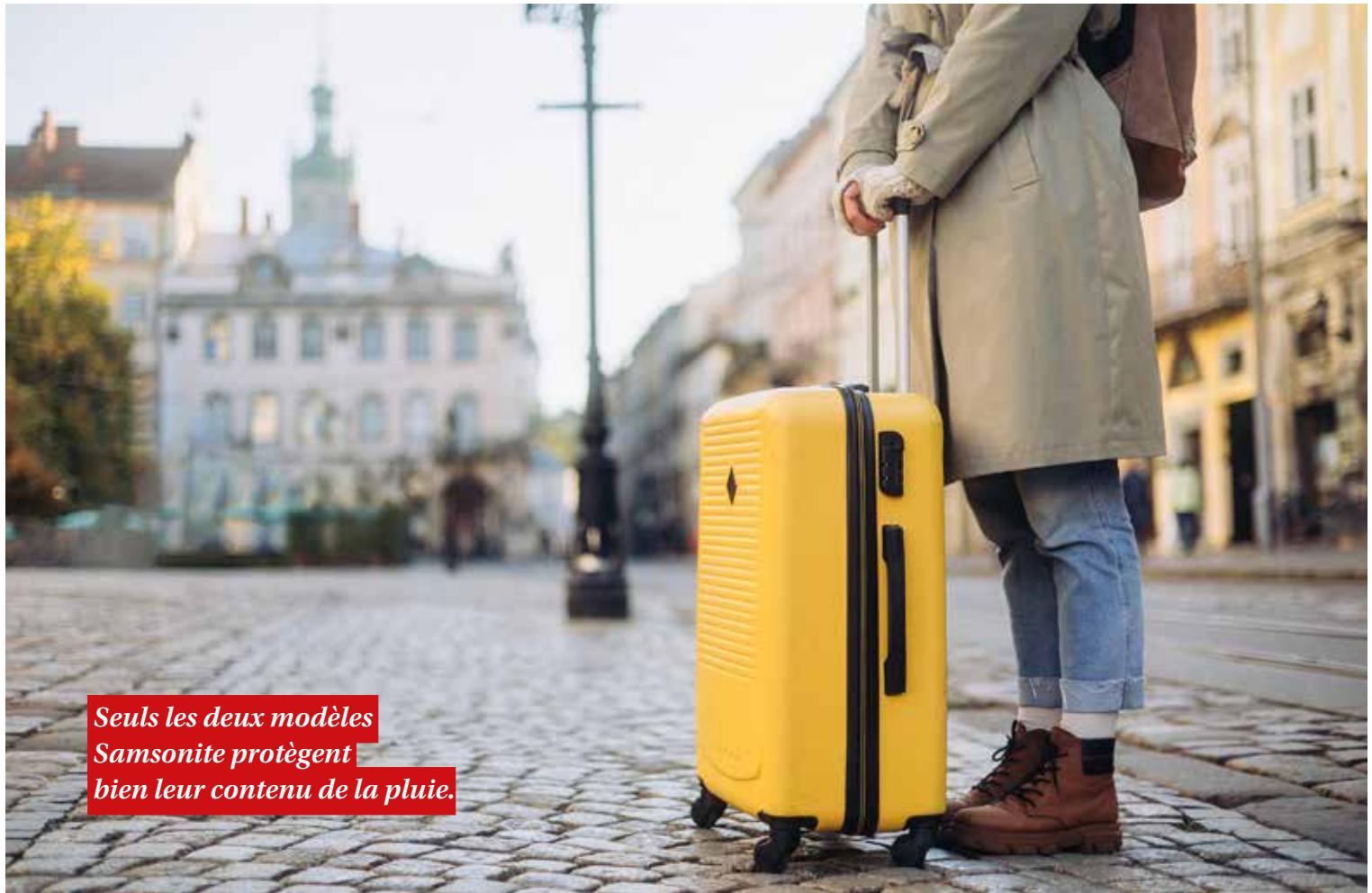
12 valises à coque dure de taille moyenne



MARQUE	PAKLITE	TRAVELITE	MIGROS	SWISS BAG COMPANY	CONWOOD
Désignation	Highlight M	Airbase M	Luggage	Ibiza M NG	Trolley Florida
Acheté chez	Migros	Coop City ^{4, 5, 6}	Migros	Manor ^{4, 7}	Coop City
Volume en litres (selon fabricant)	73	71 à 82	60	78	83
Garantie	2 ans	3 ans	2 ans	2 ans	2 ans
Prix payé	139 fr.	189 fr.	89.95 fr.	120 fr.	149 fr.
1. Robustesse	65%¹	5.6	5.2	5.6	4.8
→ Test d'endurance (60 km)	60% ²	6	6	6	5
→ Résistance aux chocs	40% ²	5	4	5	4.5
2. Imperméabilité	25%¹	4	4.5	3	4.5
3. Maniement	10%¹	4.9	5	4.9	4.8
→ Tirer sur deux roues	50% ²	5	5	4.8	5
→ Pousser sur quatre roues	50% ²	4.8	5	4.8	4.8
Note finale	5.1	5	4.7³	4.7	4.7
Appréciation	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹Pondération pour la note finale. ²Pondération interne au critère. ³En cas de note insatisfaisante au critère (Imperméabilité): pénalité de 0,2.

Egalement disponible chez: ⁴Détailants; ⁵galaxus.ch; ⁶koffer.ch; ⁷swissbag.ch; ⁸Coop City; ⁹Globus, Manor; ¹⁰americantourister.ch, brack.ch, micropot.ch; ¹¹Ochsner Sport, pac



Getty

**Seuls les deux modèles
Samsonite protègent
bien leur contenu de la pluie.**



SAMSONITE	AMERICAN TOURISTER	VICTORINOX	SAMSONITE	PACK EASY	46 NORD	MANOR
Proxis	Soundbox M	Airox Medium	Essens D140	Clipper Peru	Bexley	Globetrotter
samsonite.ch <small>4, 8, 9</small>	Coop <small>4, 5, 10</small>	Victorinox	samsonite.ch <small>4, 8, 9</small>	Ochsner Sport <small>5, 8, 11</small>	Ochsner Sport	Manor
75	71, 5 à 81	74	88	83	71	78 à 81
10 ans	3 ans	11 ans	5 ans	2 ans	2 ans	2 ans
470 fr.	205 fr.	365 fr.	240 fr.	99.90 fr.	129.90 fr.	169 fr.
4.4	4.6	4	3	3.6	3.2	2.6
4	4	3	2	3	3	3
5	5.5	5.5	4.5	4.5	3.5	2
5	4	4.5	6	4	4.5	3
6	4.9	4.9	4.8	4.9	4.2	4
6	4.8	5	4.8	4.8	4	4
6	5	4.8	4.8	5	4.3	4
4.7	4.5	4.2	3.7	3.6	3.4	2.6³
Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

Dominique Schulz

point sur la note finale.

ckeasy.ch, Pfister.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

Des problèmes avec votre chauffage au sol?

Une analyse vous apporte de la clarté.



Les chauffages au sol vieux de plus de 35 ans doivent faire l'objet d'une analyse. En effet, nombreuses sont les anciennes conduites de chauffage au sol qui sont fabriquées à partir de plastique. Elles se fragilisent et s'enrassent avec le temps. Si vous ne réagissez pas à temps, les conséquences peuvent être coûteuses. Voilà pourquoi il est fortement conseillé de réaliser une analyse préventive.

RÉSERVER UNE ANALYSE PRÉVENTIVE

L'analyse d'état est réalisée sur place par un spécialiste de Naef GROUP. Les coûts s'élèvent à CHF 380.- (TVA comprise). L'analyse comprend un relevé de l'état actuel selon les directives en vigueur et des conseils sur les mesures à prendre.

Oui, je souhaite en apprendre davantage. Contactez-moi sans engagement.

Nom

Prénom

Rue

NPA, lieu

Année de construction du bien

Téléphone

E-mail

Date

Signature

Bon à Savoir, 2024



Veuillez renvoyer le talon ou appeler

Naef GROUP
Route du Pré-du-Bruit 1, 1844 Villeneuve
Tél.: +41 24 466 15 90
Adresse e-mail: info@naef-group.com
www.chauffageausol.ch



Serpentin de chauffage au sol: sale et poreux/ nettoyé/ revêtu

LES CONDUITES SE FRAGILISENT

Les chauffages au sol garantissent confort et gain de place. Néanmoins, la distribution de chaleur invisible prend de l'âge. Elles se fragilisent et s'enrassent, les deux causes principales de la perte d'efficacité des systèmes de chauffage au sol. Si les problèmes ne sont pas identifiés à temps, les dommages sont la plupart du temps irréparables. Ces problèmes touchent plus particulièrement les systèmes installés entre 1970 et 1990, car, à l'époque, les conduites étaient généralement fabriquées en matière plastique simple. Ces dernières se fragilisent avec le temps.

DES SOLS FROIDS. QUE FAIRE?

Lorsque votre chauffage au sol ne vous fournit plus les performances souhaitées, que certaines pièces restent froides et que la régulation ne fonctionne pas correctement, il est préférable de faire intervenir un spécialiste. Ce dernier devra inspecter l'installation sur place dans les moindres détails.

DE LA CLARTÉ GRÂCE À L'ANALYSE

Il est impératif d'analyser l'ensemble des composants et d'évaluer les résultats sur la base de valeurs indicatives normalisées de la SICC. Ce n'est qu'après une analyse complète que vous connaîtrez clairement l'état réel de votre chauffage au sol. Une telle analyse peut déjà être effectuée pour quelques centaines de francs et permet de déterminer formellement la faisabilité d'un assainissement.

COUCHE PROTECTRICE

La version originale pour l'assainissement des conduites par l'intérieur à l'aide d'un revêtement intérieur a été commercialisée en 1999 par Naef GROUP. Elle permet d'assainir les chauffages au sol existants sans travaux de chantier. Le revêtement intérieur sert ici d'enveloppe protectrice pour éviter toute fragilisation supplémentaire.

ASSAINIR AU LIEU DE RINCER

Depuis quelques années, divers prestataires proposent également des rinçages ou encore des procédés de nettoyage. Il est important de savoir que ces alternatives ne permettent pas de résoudre le véritable problème, à savoir la fragilisation du matériau de la conduite. En revanche, le HAT-System permet d'assainir réellement le chauffage au sol.



Scannez le QR-Code et demandez un entretien conseil sans engagement.

10 ANS DE GARANTIE

Le HAT-System est le seul procédé d'assainissement des conduites par l'intérieur garantissant l'étanchéité à l'oxygène conformément à la norme DIN 4726 des conduites en plastique équipant les chauffages au sol. Il arrête ainsi le vieillissement. De cette manière, le prolongement de la durée de vie des conduites est garanti. En parallèle, tous les autres composants essentiels du chauffage au sol sont entretenus ou remplacés. La désidérabilité de la version originale est mise en valeur par une garantie de 10 ans.

► Suite de la page 12

télescopique et la coque se sont cassées. La simulation d'averse a, de surcroît, fortement humidifié son contenu en raison de la perméabilité de sa fermeture éclair. Les experts ont constaté le même problème avec la *Luggage* de Migros qui écope, elle aussi, d'une note insatisfaisante sur ce critère. Troisième du test, ce produit représente malgré tout une option intéressante si l'on recherche une valise à la fois solide et bon marché et que l'on n'accorde guère d'importance à son imperméabilité. La *Luggage* ne coûte que 90 fr. et elle est aussi robuste que la meilleure de notre test. En ce qui concerne la pluie, seuls les deux Samsonite offrent une bonne protection contre une exposition de dix minutes (*lire «Les critères du test»*). L'étanchéité de quatre bagages a été jugée à peine satisfaisante.

Dans l'ensemble, les produits achetés ont obtenu de moins bons résultats que ceux que nous avons testés en 2017 (*lire «Elles ne tiennent pas toujours la distance» sur bona-savoir.ch*). A l'époque, la moitié des douze modèles avaient obtenu une bonne note. Cette différence s'explique par le fait que nous avons fixé des critères plus exigeants. Il y a sept ans, le contenu pesait 20 kg pour un parcours sur tambour de 25 km. Cette fois, il atteignait 25 kg et la distance a été portée à 60 km.



Les poignées de cinq bagages ont été endommagées durant le test.

ON PEUT CHANGER LES PIÈCES CASSÉES

Bonne nouvelle en cas de pépin: le laboratoire relève que les roulettes et les poignées télescopiques des douze valises testées peuvent être remplacées facilement. Un simple tournevis cruciforme suffit.

Du côté des fabricants, Samsonite écrit que ses valises contiennent un poids plus élevé lors de ses propres tests, mais sur 16 km seulement. L'entreprise a promis d'éprouver ses produits

sur un parcours plus long. Manor indique vouloir améliorer la *Globetrotter* et met en avant la garantie. Les valises sont construites de manière à pouvoir supporter un trajet d'au moins 25 km sur les quatre roues. Victorinox renvoie à sa garantie de onze ans pour le produit testé: les dommages qui surviennent aux barres télescopiques sont couverts.

Easy Pack avance les mêmes arguments: «Les dommages constatés lors du test seront répa-

rés sous garantie, ou la valise sera remplacée.»

SIGNALER IMMÉDIATEMENT À LA COMPAGNIE AÉRIENNE

Les compagnies aériennes sont responsables jusqu'à un montant d'environ 1500 fr. lorsque le bagage d'un voyageur revient endommagé sur le tapis roulant après l'atterrissement. Les dégâts doivent être signalés par écrit dans les sept jours. Il est recommandé de déclarer le cas dans un bureau de la compagnie à l'aéroport déjà.

En détail

Les critères du test

Bon à Savoir a envoyé douze valises à coque dure munies de quatre roulettes à un laboratoire spécialisé. Tous les modèles choisis sont de taille moyenne, avec un volume allant de 60 à 88 litres. Les experts ont procédé aux examens suivants:

1. Robustesse

Le laboratoire a testé la solidité des roulettes et des poignées télescopiques sur un tambour. Les valises ont été remplies de manière à peser 25 kg. Les experts les ont fixées sur le banc d'essai par leur poignée télescopique déployée. Elles ont ensuite été inclinées et tirées sur deux roues pendant 60 km à une vitesse de 2,5 km/h. Le tambour était pourvu de lattes de bois de différentes hauteurs, simulant le passage de la valise sur des obstacles comme des seuils de porte et des bords de trottoirs (*voir photo*). Une autre installation a soulevé chaque bagage à 1000 reprises et les a fait tomber sur le côté. Les ex-



ROUSTESSE Les valises ont parcouru 60 km sur un tambour pourvu de lattes simulant des obstacles.

perts ont, encore, fait chuter une balle de 5 kg depuis une hauteur de deux mètres sur les coques. Ils ont finalement vérifié si les roulettes et les poignées pouvaient être démontées et remplacées à l'aide d'un simple tournevis cruciforme.

2. Imperméabilité

Les bagages ont été placés sous un système d'arrosage imitant la pluie pendant dix minutes afin de vérifier leur étanchéité.

3. Maniement

Deux experts ont évalué la facilité avec laquelle les valises chargées peuvent être tirées sur deux roulettes et poussées sur quatre. Les poignées tiennent-elles bien dans la main? Les valises ont-elles une garde au sol suffisante? Les tiges télescopiques sont-elles restées stables lors des tractions et des poussées?

Des mini caméras filment les

AUTOMOBILE Les voitures devront bientôt surveiller leurs conducteurs en permanence. C'est ce que prévoit un règlement européen repris par la Suisse. Aujourd'hui déjà, de nombreux véhicules neufs sont équipés de caméras. *Thomas Schwendener / kg / seb*

Al'avenir, les voitures devront surveiller les mouvements oculaires des conducteurs. C'est ce qu'exige une nouvelle réglementation européenne. Le Conseil fédéral a repris cette disposition dans l'Ordonnance concernant les exigences techniques requises pour les véhicules routiers (OETV).

La surveillance du conducteur doit augmenter la sécurité au volant. Le système avertit, par exemple, les automobilistes lorsqu'ils détournent trop longtemps leur regard du pare-brise, soit après 3 à 6 secondes selon la vitesse de conduite. Depuis le 1er avril, les nouveaux modèles doivent en être équipés et, à partir du 1er janvier 2027, la prescription s'appliquera à toutes les nouvelles voitures immatriculées en Suisse.

Le contrôle est assuré par des caméras intégrées. Le règlement de l'Union européenne autorise également l'utilisation de caméras infrarouges. Celles-ci ne capturent que des images thermiques des visages. Mercedes, Hyundai et Volvo y ont recours. Les constructeurs les placent à différents endroits (*lire encadré «Où se trouvent les caméras»*).

Selon l'ordonnance, les données doivent rester dans le véhicule et ne peuvent pas être transmises. De surcroît, le conducteur doit pouvoir désactiver le système ou le signal d'avertissement. Mais le règlement exige également qu'il doit s'activer automatiquement à chaque nouveau démarrage du véhicule.

TESLA STOCKE DES VIDÉOS

L'Office fédéral des routes (OFROU) dit que les images

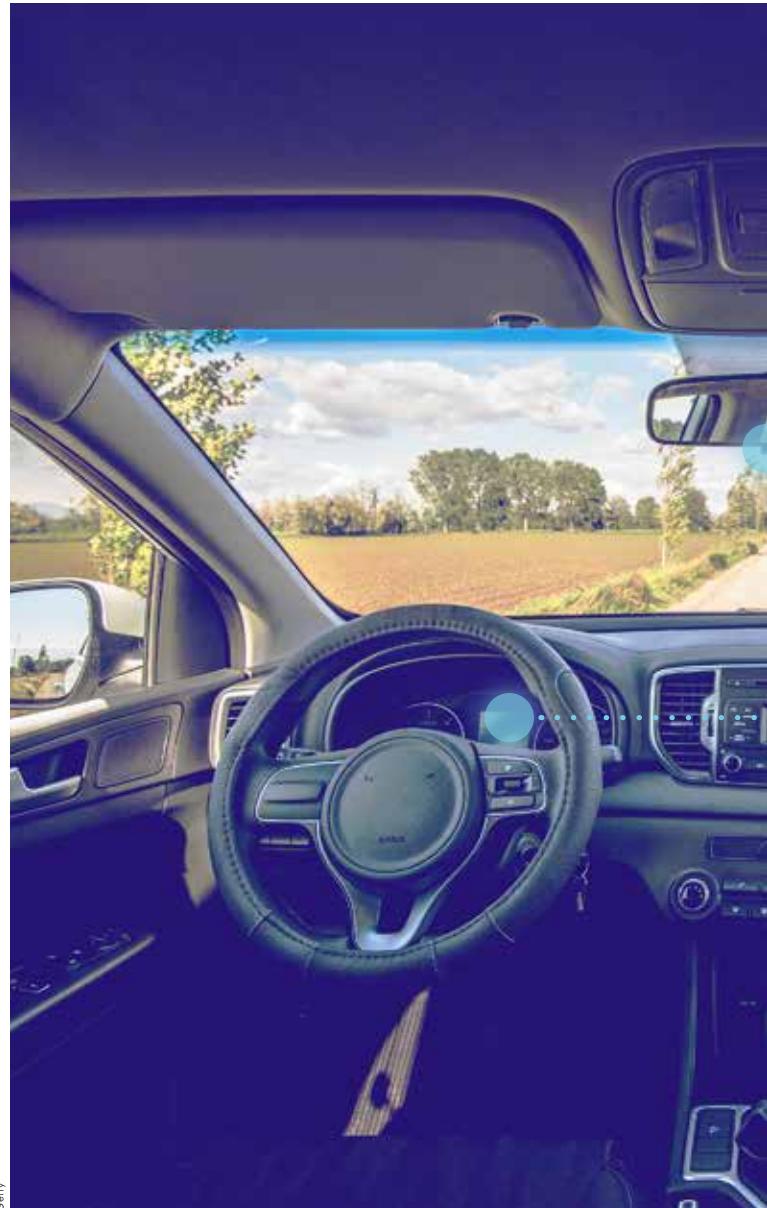
ne sont pas envoyées aux constructeurs. Les entreprises automobiles interrogées nous l'ont affirmé également. Mais l'exemple de Tesla prouve que cela n'est pas forcément vrai: les véhicules du constructeur basé aux Etats-Unis envoyoyaient les images des caméras extérieures aux serveurs de l'entreprise où elles étaient enregistrées malgré les déclarations contraires. C'est ce qu'a révélé une enquête de la chaîne allemande ZDF en 2021.

Le manuel Tesla indique que la caméra de l'habitacle envoie également des images vidéo au constructeur en cas d'«événement critique pour la sécurité», par exemple lors d'une collision. Tesla n'a pas répondu à nos questions.

DROIT D'ÊTRE INFORMÉ

Outre les caméras de surveillance, les modèles les plus récents de nombreuses marques sont équipés d'autres appareils qui enregistrent des données et les envoient aux constructeurs. Ceci n'est en principe possible qu'avec l'accord de l'acheteur. Les contrats de vente contiennent donc une telle clause.

Mais on peut aussi refuser expressément de transmettre ses données personnelles. C'est ce qu'a fait Rémy Günter, de Zürich (ZH). Après avoir acheté une Jaguar, ce spécialiste en sécurité a désactivé un appareil de transmission de données. Le lendemain, son véhicule ne fonctionnait plus. Le Zurichois a dû réactiver l'appareil pour pouvoir utiliser à nouveau sa voiture. Rémy Günter s'est adressé aux autorités suisses et britanniques



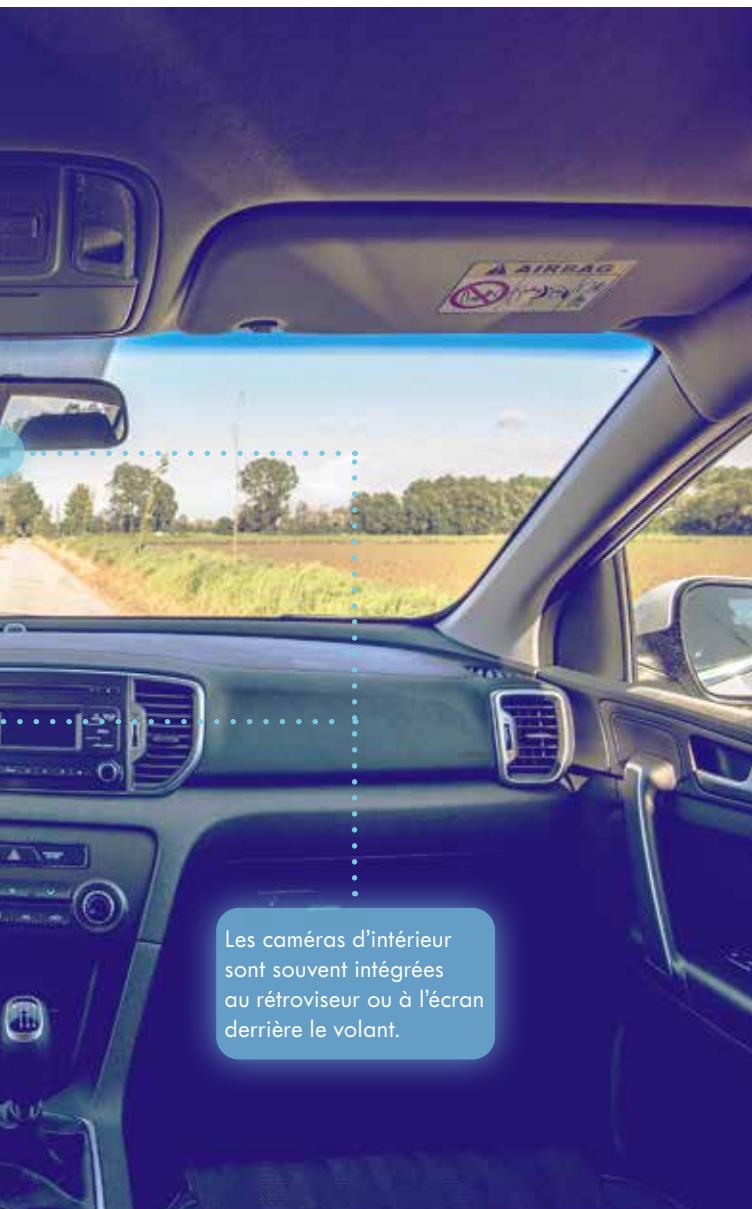
Getty

Certaines caméras peuvent être désactivées via l'ordinateur de bord. Par exemple pour les marques Hyundai, Mercedes, Tesla ou Volvo.

de protection des données. Sans succès. Après quelques tergiversations, Jaguar a repris le bolide. Aujourd'hui encore, Rémy Günter ne sait pas ce que la voiture a enregistré et envoyé.

Selon la loi suisse sur la protection des données, les automobilistes ont le droit de connaître les informations enregistrées à leur sujet. Mais les constructeurs réchignent à dévoiler ce qu'ils collectent.

s conducteurs



Un lecteur de *Bon à Savoir* a demandé les données enregistrées par la marque VW à son sujet. L'importateur suisse Amag ne lui a pas fourni beaucoup d'éléments concrets et il n'a pu obtenir un aperçu qu'après plusieurs requêtes: outre des indications sur la personne, le logiciel a également enregistré les itinéraires, les lieux de stationnement, les réglages du véhicule, les arrêts à la pompe et les dates de service.

C'est ce que révèlent les intitulés des fichiers. VW n'a pas transmis leur contenu au conducteur.

DES DONNÉES À 50 MILLIARDS DE DOLLARS

La publicité de la société spécialisée allemande High Mobility montre à quel point les constructeurs sont avides de collecter des données. L'entreprise déclare qu'elle peut extraire près

Dans l'habitacle

Où se trouvent les caméras?

Les constructeurs les placent à différents endroits.

Mercedes installe des versions infrarouges derrière le volant, près de l'écran du conducteur.

Dans les **Volvo EX90, EX30 et EM90**, elles se trouvent sur le tableau de bord derrière le volant, et sur la colonne de direction derrière le volant pour la **Hyundai Kona**.

D'autres marques ont également choisi des caméras qui filment le conducteur en permanence. Quelques exemples:

Le manuel **Tesla** indique qu'elles sont situées au-dessus du rétroviseur intérieur dans tous les modèles. Sur la *i4* de **BMW**, elle se trouve dans le tableau de bord, derrière le volant. Chez **VW**: elle sera intégrée au rétroviseur du nouveau modèle *Tayron*. La **Audi A6 e-Tron** en sera aussi équipée. Le constructeur ne nous a pas indiqué son emplacement. La future *Eloq* de **Skoda** en possédera une aussi. La marque ne fournit pas plus d'informations sur son emplacement.

Zoom

Comment empêcher la collecte de données

Le meilleur moyen pour éviter la récolte d'informations personnelles est de renoncer à utiliser l'application mobile du constructeur. Lorsqu'on enclenche le système multimédia de la voiture pour la première fois, il convient de ne pas autoriser la collecte de données depuis le téléphone portable. Si c'est déjà le cas, il faut révoquer l'autorisation, supprimer l'application et réinitialiser le système aux réglages d'usine.

Notons que les constructeurs automobiles doivent indiquer précisément les informations qu'ils enregistrent, par exemple dans leurs contrats de vente ou dans les déclarations de protection des données de leurs applications. Le consentement peut être révoqué par le client à tout moment.

En outre, les propriétaires de voitures peuvent informer par écrit le vendeur et le constructeur qu'ils s'opposent à l'utilisation de toutes les données les concernant, excepté si leur collecte et leur conservation sont exigées par la loi. Les fabricants sont tenus de fournir aux clients qui le demandent les informations qui ont été recueillies à leur propos. *kk / tos*

de 90 informations différentes grâce aux capteurs des voitures, dont la position du véhicule, l'utilisation des ceintures de sécurité, l'accélération, l'enregistrement des accidents, les textes saisis dans le système multimédia ainsi que l'état de fatigue du conducteur.

La société de conseil McKinsey estime que les données automobiles collectées dans le monde valent aujourd'hui quelque

50 milliards de dollars. Cela alimente la frénésie de collecte, comme le montre une analyse de la fondation Mozilla (USA) sur les dispositions en matière de protection des données chez 25 constructeurs automobiles. Ces derniers collectent tous plus de données que nécessaire pour l'exploitation et le service à la clientèle. Renault et Dacia sont particulièrement mal notés dans l'enquête.

GRATUIT



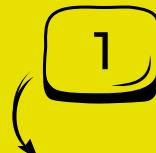
Garage

Garage gratuit d'une valeur de CHF 249.00 UVP

pour votre robot-tondeuse!



aussi valable
SILENO
minimo!



1

Acheter le robot-tondeuse de votre choix pendant la période de l'action GARDENA du 15.04. au 30.06.2024.*



2

Télécharger la preuve d'achat sur le site www.gardena.com/fr-sileno jusqu'au 15.07.2024 et remplir le formulaire d'inscription.**



3

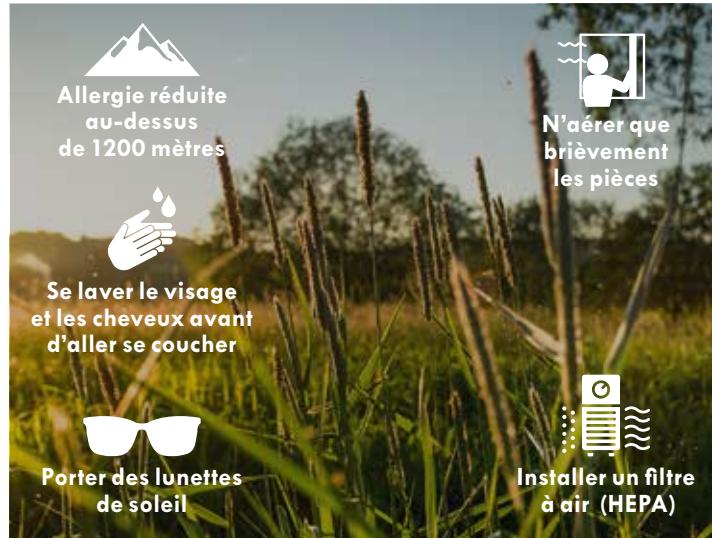
Recevoir GRATUITEMENT un garage par la poste.

*Le SILENO City 600 est exclu de l'action.

**Pour cela, tu as besoin, en plus de la preuve d'achat, du code EAN de ton robot-tondeuse GARDENA.



GARDENA®



Ne plus craindre les pollens

RHUME DES FOINS La saison des graminées battra son plein, de mai à juillet. Trois approches s'offrent aux allergiques: l'évitement, les médicaments ou l'immunothérapie. *Id*

Q ue faire face au rhume des foins? La «rhinite allergique» affecte le sommeil et les loisirs, altère les performances à l'école ou au travail et s'avère gênante au quotidien. Nos collègues de *Ma Santé* ont fait le point avec Yannick Muller, médecin cadre et responsable de l'Unité allergologique du Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV).

Quand consulter

Le déclic doit venir en cas d'asthme ou de symptômes «persistants et invalidants»: respiration sifflante, réveil avec le souffle court au milieu de la nuit, difficultés dans la vie quotidienne.

Pour les symptômes légers

Limiter l'exposition aux pollens. En automédication: les antihistaminiques de 2^e et 3^e génération ne produisent, en principe, pas de somnolence. Ils sont vendus sans ordonnance en pharmacie. Mieux vaut anticiper que réagir et prendre un comprimé avant une promenade en plein air, sans attendre que l'allergie ne se déclenche.

Des gestes utiles

Des applications («MeteoSwiss», «Pollen-News», «Landi Meteo»)

permettent de surveiller les concentrations de pollen. Durant les pics polliniques, les spécialistes suggèrent d'adapter son mode de vie. Faire du sport en intérieur, installer un filtre à pollen dans sa voiture et chez soi, aller en altitude sont autant de gestes qui aident.

Tenter la désensibilisation

L'immunothérapie allergénique (ou désensibilisation) est le seul traitement qui agit sur les causes des allergies polliniques, note le Centre d'Allergie suisse aha!. Elle réduit les symptômes – jusqu'à les faire disparaître, parfois – et a un effet préventif sur l'asthme. Elle est conseillée pour les personnes réagissant à un faible nombre d'allergènes.

Durant trois à cinq ans, des allergènes polliniques sont injectés sous la peau ou pris sous forme de gouttes ou de comprimés, pour habituer le corps petit à petit. Le coût: jusqu'à 2000 fr., pris en charge par l'assurance de base.

MA SANTÉ

Retrouvez tous les conseils sur masantemag.ch

Pour s'abonner, voir page 24

Une seule litière végétale rivalise avec l'argile

SABLE À CHATS Les produits à base de matières minérales sont efficaces, mais peu écologiques. Parmi les alternatives plus respectueuses de l'environnement, le Coop Oecoplan se défend bien. *Lukas Bertschi / gc*

La Suisse est le royaume des chats. Près d'un ménage sur trois partage son domicile avec un félin. Cela représente plus de 1,8 million d'animaux. Parmi eux, ceux qui n'ont pas d'accès à l'extérieur ont besoin d'une caisse. Ces toilettes sont généralement remplies d'une litière qui, une fois utilisée, forme des grumeaux, afin que les excréments et l'urine

puissent être facilement éliminés à la pelle.

Le sable à chat agglomérant est généralement composé de bentonite. Ce mélange d'argile est, certes, adapté aux bacs à litière, mais il n'est pas très écologique: il ne brûle pas complètement lors de l'incinération des ordures. Raison pour laquelle notre test comprend dix produits fabriqués à partir de

matière minérale, comme la bentonite, ainsi que cinq variantes écologiques, à base de matières premières renouvelables végétales, comme le bois ou le maïs.

PAS D'ODEUR APRÈS 24 HEURES
Parmi les produits plus respectueux de l'environnement, la litière de Coop Oecoplan a obtenu de bons résultats. Elle a rapide-

ment absorbé une grande quantité d'urine de chat. Même après 24 heures, la caisse ne sentait pas. Ce n'est qu'après 72 heures qu'une légère odeur d'ammoniaque est venue se mêler à l'odeur de bois de la litière.

Tous les autres produits à base de fibres végétales se sont

Lire la suite en page 20 ➔



5 litières pour chats agglomérantes en matières végétales



- De 5,5 à 6,0 pts = Très bon
- De 4,8 à 5,4 pts = Bon
- De 4,0 à 4,7 pts = Satisfaisant
- De 2,5 à 3,9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2,5 pts = Mauvais

MARQUE	COOP OECOPLAN	CATSAN	BITSCAT	CAT'S BEST	FATTO
Désignation	Litière pour chats	Natural	Litière pour chats Natur	Original	Forest
Acheté chez	Coop	Jumbo	Landi	Qualipet	Migros
Prix payé	9.95 fr.	16.50 fr.	6.55 fr.	12.90 fr.	9.80 fr.
Matière	Bois (89%), galactomannane et sodium starch glycolate (11%)	Matières végétales renouvelables	Maïs, céréales	Matières secondaires de l'industrie du bois	Fibres végétales (épicéa, sapin)
Volume (en litres)	9,3	7,7	12,4	9,4	9,5
Quantité	4 kg	4,2 kg	2,7 kg	4,3 kg	4,3 kg
Prix pour 100 g	1.07 fr.	2.14 fr.	0.53 fr.	1.37 fr.	1.03 fr.
1. Capacité d'absorption 40% ¹	5	5	4.7	4.7	4.1
2. Pouvoir agglomérant 40% ¹	5.2	4	3.6	3.2	3.2
3. Neutralisation de l'odeur 20% ¹	5.3	5.4	5.5	5.3	5.4
Note finale	5.1	4.7	3.9 ²	3.7 ²	3.5 ²
Appréciation	Bon	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. ² En cas de note insuffisante aux critères principaux de la capacité d'absorption et du pouvoir agglomérant, un demi-point a été retiré de la note globale.

Test réalisé en partenariat avec saldo.

► Suite de la page 19

montrés moins bons. Ce n'est pas tant l'odeur d'urine qui a posé problème que la difficulté à former des grumeaux. Les litières écologiques de la marque Cat's Best et le sable à chat Forest, de la marque Fatto obtiennent les moins bons résultats. Dans les deux cas, les grumeaux étaient friables et ne pouvaient être retirés que très difficilement avec une pelle.

BONNE ABSORPTION

À PETIT PRIX

Les meilleures notes globales ont été obtenues par les produits *Clumping Cat Litter*, de Coshida et *Ultra Comfort*, de Multifit: tous deux à base de bentonite. Ces litières ont permis la formation de grumeaux faciles à enlever, tout en absorbant rapidement une grande quantité d'urine de chat. Avec un prix de 45 ct par litre, le sable à chat

Coshida fait même partie des produits les moins chers du test. En comparaison, le *Qualiclean Silikat*, de Qualicat, ainsi que le *Natural*, de Catsan coûtent 2 fr. ou plus par litre.

Sur les dix litières minérales pour chats, huit ont obtenu un résultat très bon ou bon. L'argile n'est toutefois pas une garantie d'efficacité du produit. Ainsi, la *Litière pour chats* de Shah, achetée chez Aldi, et la *Litière pour chats agglomérante M-Budget* ont obtenu l'appréciation «insuffisant». La raison: les grumeaux se décomposent lorsqu'on les retire.

A noter que la litière *Blue Signal Qualité & Prix*, qui a obtenu la note «bon» lors de notre évaluation a, depuis, été modifiée selon Coop.

Interpellée, la marque Cat's Best, quant à elle, estime que les conditions de notre test sont trop strictes. Lors de ses propres contrôles, la litière a obtenu de meilleurs résultats.



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à Savoir»

10 litières pour chats agglomérantes en matières minérales



- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2.5 pts = Mauvais

MARQUE	COSHIDA	MULTIFIT	BITSCAT	FATTO
Désignation	Clumping Cat Litter	Ultra Comfort	Litière pour chats Compact light	Ultra Brilliant
Acheté chez	Lidl	Fressnapf	Landi	Migros
Prix payé	3.95 fr.	11.95 fr.	4.20 fr.	3.75 fr.
Matière	Bentonite	Bentonite	Bentonite	Bentonite
Volume (en litres)	8,9	14,5	6,4	6,1
Quantité	9,8 kg	13,6 kg	5,9 kg	5,6 kg
Prix pour 100 g	0.45 fr.	0.83 fr.	0.65 fr.	0.62 fr.
1. Capacité d'absorption	40%¹	5.4	5.4	4.9
2. Pouvoir agglomérant	40%¹	6	6	6
3. Neutralisation de l'odeur	20%¹	5.4	5.2	5.3
Note finale	5.6	5.6	5.4	5.3
Appréciation	Très bon	Très bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. ² En cas de note insuffisante aux critères principaux de la capacité d'absorption et du pouvoir agglomérant, un



CAISSE DU CHAT
En matières végétales,
une litière pèse
nettement moins lourd
qu'en argile.

Geely

En détail

Les critères du test

L'institut IPI à Stuttgart, en Allemagne, a testé les litières agglomérantes pour chats sur les points suivants:

1. Capacité d'absorption

Les experts ont rempli un récipient de litière pour chat jusqu'à une hauteur de 5 cm. Ils y ont ensuite versé trois fois 25 ml d'urine de chat artificielle. Après 10 minutes, ils ont prélevé les grumeaux qui se sont formés et ont déterminé la quantité de liquide absorbée.

2. Pouvoir agglomérant

Les experts ont versé 3 gobelets gradués contenant chacun 25 ml d'urine de chat synthétique sur 3 points de mesure distincts. Après 10 minutes, ils ont retiré les grumeaux à l'aide d'une spatule de laboratoire et ont évalué le résultat.

3. Neutralisation de l'odeur

Le laboratoire a testé l'odeur de l'urine de chat dans la litière après 6, 24 et 72 heures. L'odeur d'origine de la litière n'a pas été prise en compte. Pour l'évaluation, l'intensité de l'odeur de la litière après 6 et 24 heures était déterminante.

es



QUALITÉ & PRIX	QUALICAT	CATSAN	PRIX GARANTIE	SHAH	M-BUDGET
Litière pour chats Blue Signal	Qualiclean Silikat	Bianco Fresh	Litière pour chats agglomérante	Litière pour chats	Litière pour chats agglomérante
Coop 9.95 fr.	Qualipet 13.90 fr.	Spar 16.10 fr.	Coop 3.95 fr.	Aldi 3.95 fr.	Migros 3.95 fr.
Litière agglomérante, bicarbonate de soude 8,4 9,3 kg	Talc et eau 6,9 3,2 kg	Argile, charbon actif 9,8 9 kg	Bentonite 9,9 9,4 kg	Matière première minérale 9,8 7,4 kg	Bentonite 10,1 7,5 kg
1.18 fr.	2 fr.	1.64 fr.	0.40 fr.	0.40 fr.	0.39 fr.
5.3	5.6	4.7	4.7	5.4	5
6	5.2	5.6	5.2	3.2	3.2
4	5.1	4.9	4.8	5	5
5.3	5.3	5.1	4.9	3.9²	3.8²
Bon	Bon	Bon	Bon	Insatisfaisant	Insatisfaisant

Un demi-point a été retiré de la note globale.

Test réalisé en partenariat avec saldo.

Il faut beaucoup insister pour obtenir

PHARMACIES En achetant un médicament sans ordonnance, on paie souvent plus que nécessaire en pharmacie. Malgré les demandes insistantes de nos enquêteurs, presque aucune ne leur a remis les produits les moins chers possibles, avec des substances actives équivalentes. *Anja Schelbert / Laura Drompt / eb*

«**A**vez-vous quelque chose de moins cher?» Face à cette question, beaucoup de pharmacies ne répondent pas correctement et proposent des médicaments plus chers que nécessaire. Cela, malgré l'insistance des enquêteurs de *Bon à Savoir*.

Tout est parti de la colère d'un lecteur, Philippe: il a acheté un spray nasal à 12.90 fr. et réalisé, une fois à domicile, qu'il existait une alternative à 3.30 fr. avec la même substance active et davantage de contenu. Il avait pourtant demandé le produit le moins cher. «On se fie aux conseils de la pharmacie – mais elle

vous refile le médicament sur lequel elle gagne le plus!», s'agace-t-il.

DEUX BONS ÉLÈVES... SUR 46

Nous avons voulu en avoir le cœur net. Pour cette enquête, nous avons demandé un spray nasal qui soulage un refroidissement et un médicament contre la diarrhée, destinés à une dame de 68 ans, sans antécédents médicaux. D'emblée, nos journalistes ont requis «le médicament le moins cher possible» et ont observé ce qui était proposé. Il était ensuite demandé si c'était bien là «les produits les moins chers» et s'il existait, par exemple, un «générique du générique».

Résultat: notre panier final aurait dû ne coûter que 9.75 fr. Et nous avons vu des factures à 20 fr., 27 fr., voire... 31.40 fr. pour la pharmacie romande la plus chère de notre échantillon. Un écart de +227%.

Malgré nos demandes précises, une seule pharmacie sur les 16 visitées à Lausanne, Genève, Fribourg et Neuchâtel a d'emblée proposé les médicaments les moins chers. Trois autres n'ont proposé qu'un seul produit au prix effectivement le plus bas du marché dès la première requête sur les deux demandés. Le constat était très similaire pour nos confrères de *K-Tipp*, qui se sont rendus dans 30 pharmacies en Suisse

alémanique: une seule échoppe leur a fourni ce qui était demandé et les 29 autres ont voulu vendre des préparations plus chères.

DEMANDES BALAYÉES

Certaines personnes à la vente ont balayé nos demandes, déclarant qu'il n'y avait rien de plus économique disponible, alors que nos vérifications ont démontré qu'il existait des génériques en stock.

Ainsi, la pharmacie Coop Vitality de la gare de Bâle proposait le médicament contre la diarrhée Imodium lingual à 19.50 fr. (2 mg, 20 comprimés) et le spray nasal Xylo Mepha Plus à 13.70 fr. (10 ml).

Publicité

Invest Easy

TO-DO LIST

- Investir
- Pneus été
- Booker traiteur
- Aller au pressing

Commencez par le plus facile.

Avec **Invest Easy**, investir devient bien plus simple que vous ne l'imaginez.

swissquote.com/invest-easy

 **Swissquote**

Sur le médicament le moins cher



+227%

Pour une même demande et des substances actives similaires:

Ticket le moins cher, 9.75 fr.
Ticket le plus cher, 31.90 fr.

La vendeuse n'a pas mentionné d'alternatives moins chères. Ce n'est que sur demande de la cliente qu'elle a cité le lopéramide en capsules de Sandoz à 6.45 fr. (2 mg, 20 capsules) et le spray nasal Spiring à 3.30 fr. (15 ml). Sur requête, la cliente a donc pu économiser 23.45 fr.: 13.05 fr. pour le produit contre la diarrhée et 10.40 fr. pour le spray nasal. Coop Vitality a indiqué qu'elle allait «former le personnel de vente en conséquence».

Deux pharmacies ont avancé un même argument pour recommander l'Imodium lingual plu-

tôt que le lopéramide en capsules: son mode d'absorption. Une vendeuse d'Amavita a expliqué que les capsules de Sandoz étaient moins bonnes parce qu'on ne pouvait pas les laisser fondre sur la langue. Cela constituerait un «inconvénient considérable». Le groupe Galenica, propriétaire de ces pharmacies, s'engage à analyser ce cas et en parler avec le lieu de vente.

PHARMA SUISSE N'Y VOIT PAS DE PROBLÈME

Fait marquant: de nombreuses pharmacies ont recommandé

des produits de la multinationale Mepha, bien que ni le médicament contre la diarrhée ni les sprays nasaux de Mepha ne soient les moins chers.

Face à ces résultats, l'association des pharmaciens Pharma Suisse déclare n'identifier aucun problème: on ne peut pas exiger des pharmacies qu'elles «délivrent toujours la préparation la moins chère». Pour les médicaments sans ordonnance, les clients doivent donc s'activer eux-mêmes pour faire des économies.

||||||| Générique |||||

Rupture de stock? Demandez une preuve

Si votre médecin vous a prescrit un médicament, prenez garde à ce qui sera remboursé. Depuis janvier, les assurés paient une quote-part de 40% sur les produits originaux (lorsqu'une alternative moins chère existe), contre 10% sur les génériques.

La Confédération compte ainsi économiser 300 millions de francs par an grâce à «la contribution de chaque assuré».

Si, en pharmacie, on vous délivre l'original car le générique est en rupture de stock, demandez-en une trace écrite, à faire suivre à votre assurance maladie.

Si des raisons médicales s'opposent à la prescription du générique, il reste possible d'obtenir un original, plus cher, sans quote-part plus élevée. Mais il faut que votre médecin le signale.

||||||| Conseils |||||

Se préparer avant l'achat

Ne comptez pas sur la personne au comptoir pour vous aiguiller vers l'option la moins chère possible. Voici comment vous préparer au mieux:

→ Avant de vous rendre en pharmacie

Identifiez la substance active dont vous avez besoin (par exemple, le paracétamol). Vous la repérerez sur vos boîtes de médicaments usuels.

Lancez une recherche avec ce nom sur le site med.mymedi.ch/index: il liste les produits et leurs prix. Prenez note du moins cher.

→ En pharmacie

Demandez la marque et la quantité exactes souhaitées, insistez pour avoir le produit le moins cher.

N'hésitez pas à demander le prix et comparez avant de passer en caisse: combien le médicament coûte-t-il? Quel est le prix par comprimé ou par 10 ml? S'il n'est pas en stock, voyez s'il est possible de le commander dans un délai raisonnable.

Zoom

Produits «naturels» et formulations différentes

Plusieurs pharmacies ont proposé des produits naturels devant les symptômes bénins que nos enquêteurs ont exposés. Le geste est louable et le conseil pour un spray nasal plutôt sage, dans cette échoppe genevoise: «On ne commence pas par un médicament vasoconstricteur, mais par une option plus douce, à l'eau de mer.»

Certes, mais les solutions salines proposées coûtaient jusqu'à 25 fr. le flacon. A ce tarif, mieux vaut tenter les rinçages à l'eau salée «maison» (en

dissolvant une cuiller à café de sel dans un demi-litre d'eau tiède).

Plusieurs pharmacies ont proposé du Carboleuvre en lieu et place de l'antidiarrhéique. Là encore, la solution douce a son prix: 21.35 fr. pour 30 capsules.

Enfin, il est parfois nécessaire de tester la formulation, qui peut ne pas convenir malgré un même principe actif. A vous de juger ce qui convient le mieux, en accord avec votre médecin.

CLÉS PERDUES? BON À SAVOIR VOUS LES RENVOIE!

Simple et sûr
10 ans de garantie
Pour 28 fr. seulement

Pour commander
bonasavoir.ch/boutique
021 310 01 37
info@bonasavoir.ch

TVA et frais de port inclus;
prix pour la Suisse,
sous réserve de modifications



Getty, montage

Votre santé est notre priorité! **MA SANTÉ**

TEST pages 8-11
Miels de grande surface
• Nous avons analysé le contenu de 14 produits.
• Trois pots obtiennent 1/1.

N°2 | Mars/Avril 2014 | Bimestriel | Fr. 6.00
UNE PUBLICATION DE **BON À SAVOIR**

Service juridique gratuit réservé aux abonnés 021 310 18 20

ALLERGIES
Ces habitudes à changer pour mieux supporter la saison des pollens 6

EXERCICE PHYSIQUE
Méditer en mouvement, grâce au tai-chi ou au qigong 12

CHEWING-GUMS
Ils sont presque toujours fabriqués à base de plastique 17

CARENCE EN FER
La nutrition est une alliée précieuse. Conseils et recettes 22

CALCULS RÉNAUX
On les traite grâce à une chirurgie novatrice 23



- Des tests
- Des comparatifs
- Des enquêtes
- Des conseils pratiques et juridiques
- sur papier et/ou en ligne

Je m'abonne

- 1 an | **39 fr.** (6 parutions)
- 2 ans | **73 fr.** (12 parutions)

- Sur internet | **8 fr.** (par mois)
- Sur internet | **39 fr.** (par an)

Par coupon:

Nom	Prénom
Rue/N°	Code postal/Ville
N° de téléphone	E-mail
Date	Signature

Commande
021 310 73 67
abo@masantemag.ch
masantemag.ch/abo

Coupon à renvoyer à
Ma Santé, Service abonnements
Av. de la Rasude 2, CP 150, 1001 Lausanne



Les amplificateurs sont peu coûteux, mais ils ne permettent pas de réglages individuels

HUG, souligne que les amplificateurs ne sont pas sans risques: «Les prothèses auditives possèdent toutes des systèmes de protection de l'oreille contre les bruits forts (MPO) qui peuvent être réglés par l'audioprothésiste. Les amplificateurs ne possèdent pas de protection de ce type, ce qui est susceptible d'abîmer l'oreille du patient en cas d'exposition à un bruit fort, ou sur la durée, si l'amplification est trop élevée par rapport à la perte auditive.»

LA POSITION DU FABRICANT

L'entreprise allemande Beurer, qui commercialise le *SHA 15*, explique que son «aide auditive» s'adresse aux personnes souffrant d'une légère perte d'audition, n'ayant besoin d'une aide acoustique que dans certaines situations du quotidien. «Nous conseillons de toujours consulter un médecin ou un audioprothésiste au préalable, pour savoir s'il s'agit du produit adéquat», précise-t-elle. Selon Beurer, «les personnes qui souffrent d'une capacité auditive très réduite doivent envisager de se tourner vers une prothèse auditive, qui est bien plus sophistiquée et permet d'obtenir des résultats optimaux.»

Jean de Bosset se dit, quant à lui, très satisfait de son *SHA 15*. Il était d'ailleurs retourné chez Lidl pour faire des réserves et en possède cinq exemplaires. Le tout lui a coûté moins de 60 fr.

Il entend mieux pour 12 francs

APPAREILS AUDITIFS Les audioprothèses peuvent coûter plusieurs milliers de francs en Suisse. Or, un lecteur affirme avoir retrouvé une meilleure audition avec un amplificateur acheté 12 fr. chez Lidl. Les spécialistes se montrent critiques et soulignent que ce type de produit peut être dangereux. Sébastien Sautebin

A entendre notre lecteur de Provence (VD), le changement est presque miraculeux. Jean de Bosset – dit «Bosco» – a dépensé près de 9000 fr. en dix ans, pour trois prothèses auditives monaurales dont il n'a jamais été satisfait: «J'ai passé un temps énorme en consultations et en essais. Chaque fois, rien ne changeait, ou très peu. J'en étais toujours réduit à demander aux gens de parler un peu plus fort et d'articuler.»

Tout a changé le jour où le sémillant senior de 89 ans a acheté un «appareil auditif Sanitas *SHA 15*» pour ... 11.99 fr. chez Lidl. «J'ai failli tomber de ma chaise lorsque j'ai vu son prix sur la publicité. Puis j'ai décidé d'essayer.» C'est la surprise: «Je l'ai mis à l'oreille et j'ai redécouvert les sons! Ma compagne est à nouveau compréhensible, le téléphone est audible...» Notre «Bosco» ne porte pas le *SHA 15* en permanence: il l'apprécie particulièrement quand il regarde la télévision.

L'APPAREIL LIDL SE CONTENTE D'AMPLIFIER LE SON

Un produit vendu 12 fr. peut-il donc rivaliser avec des modèles coûtant plusieurs milliers de francs? Les professionnels se montrent très critiques.

Dionisio Cueto, technicien spécialiste du laboratoire d'audiologie des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), souligne qu'il s'agit d'appareils radicalement différents. «Les prothèses auditives sont pourvues de systèmes électroniques très sophistiqués. Elles sont réglées exclusivement par des audioprothésistes diplômés, fréquence par fréquence, selon la perte auditive de chaque patient. Lors du port, le processeur analyse le son en temps réel et adapte l'amplification par rapport au milieu sonore.»

Les appareils comme le Sanitas *SHA 15* sont de simples amplificateurs de son, en vente libre, sur lesquels on ne peut pas régler grand-chose, à part le volume. «Normalement, poursuit le spécialiste des HUG, une prothèse est toujours plus performante qu'un amplificateur puisqu'elle est adaptée à la perte et aux besoins du patient.» Selon lui, notre lecteur aurait eu la «chance» que sa surdité corresponde très bien aux réglages génériques du produit vendu par Lidl.

De manière générale, les amplificateurs peuvent permettre d'entendre mieux, mais essentiellement dans des environnements calmes. «Ils sont inutiles, voire gênants, pour des personnes

plus exigeantes, qui veulent entendre dans des conditions difficiles, par exemple dans les restaurants, ou lors de réunions en milieu bruyant», estime Dionisio Cueto.

DANGER POUR L'OREILLE

Hélène Cao Van, responsable médicale de l'unité d'audiologie des

***** *Quand consulter* *****

«Tu peux répéter?»: la phrase qui met la puce à l'oreille

A quel moment faut-il s'inquiéter d'une éventuelle perte d'audition? «Il est judicieux de consulter lorsqu'on remarque qu'on agace son entourage en demandant constamment de répéter ou quand on entend mal la télévision», relève Hélène Cao Van, responsable médicale de l'unité d'audiologie des HUG.

Il est recommandé de s'adresser à son généraliste en premier lieu. Il pourra vous réorienter auprès d'un spécialiste ORL qui, lui-même, pourra vous adresser à un audioprothésiste avec un diagnostic. Le médecin fournira aussi des informations claires sur le remboursement par les assurances. Hélène Cao Van suggère de ne pas se rendre directement chez un audioprothésiste: «Il se peut qu'il vous équipe alors que vous ne remplissez pas les critères de remboursement, et que vous vous retrouviez avec un appareil que vous devrez payer intégralement sans pouvoir le rendre.» En effet, l'AVS et l'AI ne remboursent un forfait limité qu'à partir d'un certain degré de perte auditive établi par un médecin ORL, et le modèle choisi doit figurer sur la liste des appareils agréés (*lire «Prothèses gratuites seulement sur le papier» sur [bonasavoir.ch](#)*). Pro Senectute recommande de demander des offres détaillées à au moins deux audioprothésistes.

Puma et Adidas tiennent bien la route

BASKETS Nous avons testé la solidité de quatorze paires de sneakers. Certaines marques chères ont obtenu des résultats moins bons qu'un modèle vendu seulement 30 fr. *Andreas Schildknecht / gc / gda*

Elles ont beau être très populaires, certaines baskets de marque ont des points faibles. La plupart des quatorze modèles dont nous avons testé la robustesse se sont retrouvés avec la doublure intérieure au niveau du talon abîmée ou avec des semelles vite usées. Ce qui n'est bon ni pour le consommateur, ni pour l'environnement, car des chaussures

en piteux état finissent souvent à la poubelle.

Soumises à différents tests de solidité (*lire encadré*), seules deux paires ont obtenu une très bonne note globale: les modèles *Suede Classic* de Puma et *Stan Smith* d'Adidas ont passé toutes les épreuves sans grands dommages et s'en sont sortis avec peu de traces d'usure.

Sur la chaussure Puma, la doublure intérieure du talon n'était

que légèrement altérée après le test d'abrasion du tissu. Quant à la semelle, elle ne présentait pratiquement pas de fissures malgré de nombreuses sollicitations. En comparaison, la semelle de la *Nebula* de Geox est ressortie du test en nettement moins bon état. Une partie de la semelle s'est détachée lors du test de flexion et une fissure de plus de deux centimètres est apparue. Les modèles des marques

New Balance et Nike ont également montré des faiblesses côté semelles.

CHÈRES ET POURTANT MÉDIOCRES

Pour évaluer la résistance des baskets *The Roger Advantage* de la marque «On» et *Blake Tenn* de Boss, il a fallu mettre la main au

Lire la suite en page 28 ➤



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à savoir»

14 paires de baskets basses



- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2.5 pts = Mauvais

MARQUE	PUMA	ADIDAS	VICTORY	LACOSTE	REEBOK	VEJA
Désignation	Suede Classic	Stan Smith Primegreen FX5502	Sneaker	Lineset	Classic Leather unisex	V10 Chromfree Leather
Acheté chez	eu.puma.com/ch <small>10, 12, 14</small>	Snipes <small>6, 14</small>	Dosenbach	Ochsner Shoes <small>9, 10, 14</small>	Snipes <small>10, 14</small>	Ochsner Sport <small>8, 10</small>
Fabriqué en/au	Indonésie	Vietnam	Aucune information	Thaïlande	Vietnam	Brésil
Prix	110 fr.	129.90 fr.	29.95 fr.	129.95 fr.	109.90 fr.	169.90 fr.
1. Solidité des semelles 60% ¹	5.5	5.5	5	5.5	5.5	5.3
→ Usure par frottement	50% ²	5.5	5.5	5.5	5.5	4.5
→ Déchirures	50% ²	5.5	5.5	6	5.5	6
2. Solidité des doublures talons 40% ¹	5.4	5.4	4	4.4	4.2	4
→ Résistance au frottement en conditions sèches	60% ²	5	5	4	4.5	4
→ Résistance au frottement en conditions humides	40% ²	6	6	4	3.8	4
Déductions	/	/	/	0.5 ⁴	0.5 ⁴	0.5 ³
Note finale	5.5	5.5	4.6	4.6	4.5	4.3
Appréciation	Très bon	Très bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹Pondération pour la note finale. ²Pondération interne au critère. ³Déduction de 0,5 point sur la note finale en cas de résidus du plastifiant bisphénol A.

⁴Déduction de 0,5 point sur la note finale si des fissures sont apparues sur le revêtement à force de plier l'avant de la basket. ⁵Déduction de 0,5 point sur la note finale en cas de note insatisfaisante pour la solidité des doublures talons.

Egalement disponible dans les magasins spécialisés et chez: ⁶adidas.ch; ⁷geox.com; ⁸Globus; ⁹lacoste.com/ch; ¹⁰Manor; ¹¹nike.com/ch; ¹²Ochsner Sport; ¹³Ochsner Shoes; ¹⁴Zalando



RÉSISTANTS Solides au niveau du talon comme de la semelle, ces deux modèles de Puma et Adidas obtiennent la meilleure note du test.



DECATHLON	ON	BOSS	ASICS	NIKE	CONVERSE	NEW BALANCE	GEOX
Newfeel Walk Protect Mesh	The Roger Advantage	Sneaker Blake Teen	Japan S	Air Force 1'07	All Star OX	U 574	Nebula
Decathlon	on-running.com/fr-ch ¹²	hugoboss.com/ch ^{8, 14}	Pomp It Up ¹⁰	Snipes ^{10, 11, 14}	Pomp It Up ^{13, 14}	newbalance.ch ^{8, 12, 14}	Manor ^{7, 13, 14}
Vietnam	Vietnam	Chine	Cambodge	Inde	Vietnam	Indonésie	Aucune information
39.90 fr.	190 fr.	229 fr.	95 fr.	139.90 fr.	85 fr.	120 fr.	179 fr.
5.5	5.3	5.5	5.5	3.3	5.3	3.5	3.8
5.5	5	5.5	5	4.5	4.5	5	5.5
5.5	5.5	5.5	6	2	6	2	2
3.2	3.2	3	2.6	4.8	1	3.2	4
2	2	3	2	5	1	3	4
5	5	3	3.5	4.5	1	3.5	4
0.5⁵	0.5⁵	0.5⁵	0.5⁵	0.5⁵	0.5⁵	0.5⁵	1 3, 5
4.1	4	4	3.8	3.4	3.1	2.9	2.9
Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

ol S., susceptible de perturber le système hormonal des humains et des animaux (Geox: 105 mg/kg et Veja: 2451 mg/kg).

sur l'un des critères principaux («Solidité des semelles» ou «Solidité des doublures talons»).

do.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp et Kassensturz.

► Suite de la page 26

porte-monnaie: elles nous ont coûté respectivement 190 fr. et 229 fr. Pour de telles sommes, on obtient certes des chaussures de marques connues, mais pas particulièrement robustes, comme le montre notre test. Ces deux paires ont obtenu un résultat à peine satisfaisant.

Les problèmes d'usure constatés sur les chaussures de la marque On ne sont pas surprenants: nos collègues du magazine *K-Tipp* ont recueilli, en début d'année, les plaintes de plusieurs clients concernant leur qualité. Une enseigne de matériel *outdoor*, Transa, a d'ailleurs décidé de ne plus proposer de chaussures On pour cette raison.

Nettement moins onéreuses, les baskets de la marque Victoria sont vendues par Dosenbach pour à peine 30 fr. et se sont révélées bien plus solides. Elles s'en tirent mieux au test de résistance du tissu au niveau du talon. Si elles ne disposent pas du tissu le plus solide à cet endroit, celui-ci n'a fini qu'effiloché et non endommagé.

La doublure du talon qui a le moins bien résisté est celle des *All Star* de Converse. Le textile s'est rompu dès la moitié du test d'abrasion.

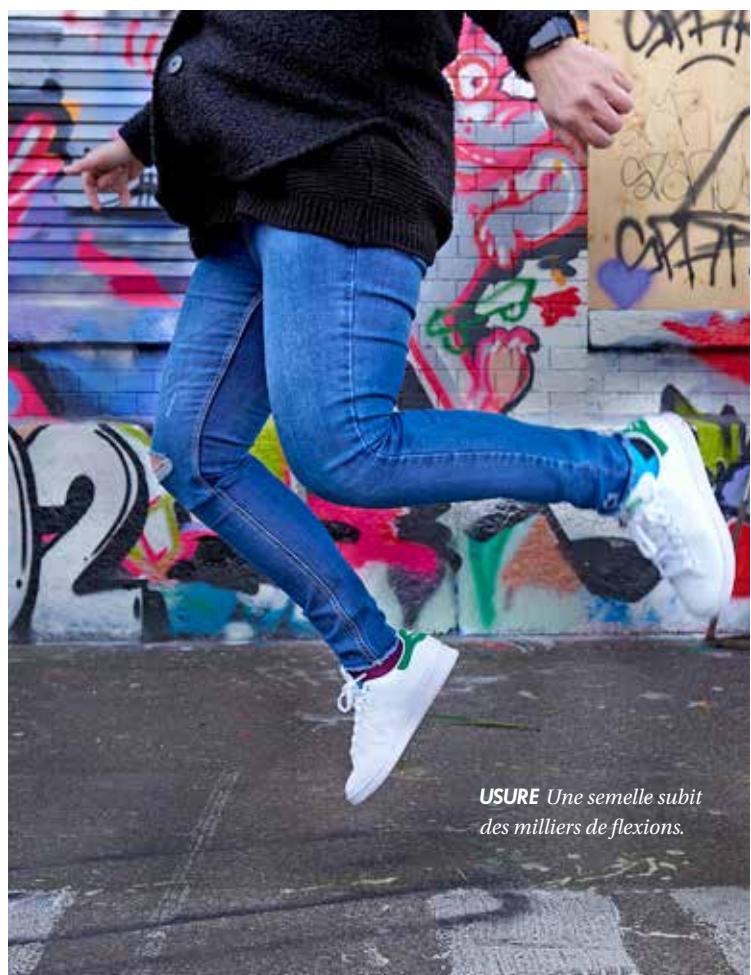
Le laboratoire a également analysé les différents modèles de chaussures pour déceler la pré-

sence d'éventuelles substances nocives. Résultat réjouissant: de nombreux produits chimiques sont certes utilisés lors de la fabrication des matières plastiques, du caoutchouc et du cuir, mais il n'en reste pratiquement plus rien dans les baskets.

Des substances irritantes pour la peau telles que le chrome VI ou le formaldéhyde n'ont été détectées dans aucune chaussure. En revanche, le laboratoire a trouvé du bisphénol S dans les sneakers de Veja et Geox. Cette substance peut perturber le système hormonal de l'être humain et de l'animal. Selon l'Office fédéral allemand d'évaluation des risques, le bisphénol S peut se retrouver en tant qu'impureté dans du cuir tanlé sans chrome, mais fabriqué à l'aide d'agents de tannage synthétiques. Ces substances sont utilisées comme auxiliaires pour fixer la couleur.

DES FABRICANTS À L'ÉCOUTE

Les fabricants de chaussures ont pu commenter ces résultats. Decathlon promet de vérifier la résistance au frottement de la doublure du talon du modèle testé et de la renforcer au besoin. Quant à l'entreprise On, elle indique avoir déjà corrigé le point faible constaté lors du test au niveau du talon. Selon On, la *Roger Advantage* testée est une ancienne version qui a été remplacée récemment par une nouvelle génér-



USURE Une semelle subit des milliers de flexions.

Dominique Schilliz

ration avec une doublure de talon améliorée.

Geox défend son modèle *Nebula*. Deux millions de paires auraient été produites depuis 2017. En ce qui concerne la robustesse de la semelle, aucun problème n'aurait

été signalé jusqu'à présent. Geox promet néanmoins d'améliorer ses baskets. Enfin, le distributeur des chaussures New Balance en Suisse fait savoir qu'aucun retour motivé par un manque de robustesse n'a été enregistré jusqu'à présent.

En détail

Les critères du test

Le laboratoire PFI, en Allemagne, a examiné 14 paires de baskets. Si toutes les chaussures testées existent pour hommes et femmes, ce sont des modèles masculins, taille 42, qui ont été soumis aux tests suivants:

1. Solidité des semelles

Le simple fait de marcher fait subir un grand nombre de flexions à une semelle. Pour éviter qu'elle ne se brise, le mélange de caoutchouc qui la compose doit résister, même dans la durée. Après avoir reproduit des milliers de flexions, les experts ont évalué la longueur et le type de fissures apparues.

La présence de fissures de plus de 6 mm de long ou de fragments en train de se détacher ont valu une note insatisfaisante. Les semelles ont éga-

lement été appuyées sur un tambour rotatif doté d'un revêtement abrasif. Moins le caoutchouc présentait d'usure après le test, plus la semelle était considérée comme résistante. Dans une machine de pliage spéciale, enfin, le laboratoire a vérifié la solidité du revêtement des matériaux utilisés pour la tige, soit la partie supérieure de la chaussure.

2. Solidité des doublures talons

Le tissu situé au niveau du talon est particulièrement sollicité par le frottement permanent du pied. Une fois cette partie abîmée, il faut souvent jeter la chaussure entière. Le laboratoire a testé la résistance à l'abrasion des textiles cousus au niveau du talon à l'aide d'un appareil de contrôle. Des morceaux de taille identique ont d'abord été découpés à cet endroit.

Les experts ont ensuite étiré et placé ces échantillons dans un appareil au contact d'un autre tissu, afin de les frotter l'un contre l'autre. Les textiles devaient résister à 50 000 mouvements de frottement à l'état sec et à 12 800 mouvements à l'état humide, sans être endommagés.

Substances nocives

Les chimistes du laboratoire ont recherché des substances nocives dans les chaussures. Ils n'ont trouvé aucun résidu de formaldéhyde, irritant pour la peau, ni d'ailleurs de paraffines chlorées, nocives pour l'environnement, ou de composés organostanniques toxiques. Les experts n'ont pas non plus trouvé de traces de chrome VI provenant du tannage du cuir et responsable d'allergies.

Produites à moindre coût, vendues au prix fort

BASKETS La marque «On» fait fabriquer ses tennis à bas prix en Asie et les vend très cher en Suisse. Elle n'est pas la seule: des documents de douane pointent aussi Adidas, Nike ou Puma.

Petar Marjanović / eb / gda / gc

On connaît l'histoire de la chaussure *The Roger Advantage* de la marque «On», sise à Zurich: acquise pour 19.03 fr. au Vietnam, la paire de baskets est vendue 190 fr. en Suisse, soit plus de dix fois le prix d'usine (lire «*Le prix des chaussures On multiplié par 20 entre l'usine et le magasin*» sur bonasavoir.ch). De nouveaux documents de douane, datant de 2021 et de mars à décembre 2023, montrent que d'autres célèbres fabricants de chaussures de sport gonflent leurs marges en appliquant le même modèle commercial.

PRIX DE VENTE 15 FOIS PLUS CHER

Bon à Savoir a épluché ces données douanières confidentielles: elles dévoilent que le fabricant allemand d'articles de sport Puma a payé 6.99 fr. pour une paire de *Suede Classic* dans son usine en Indonésie, revendue ensuite sur son site internet suisse pour 110 fr., soit un prix 15 fois plus élevé. De même, les baskets Adidas *Stan Smith Primegreen FX5502* ont coûté seulement 5.54 fr. au Vietnam, mais ont été mises en vente sur le portail helvétique de la marque pour 129.90 fr., soit 23 fois plus cher.

La différence entre le prix d'usine et le prix en magasin s'explique par la marge bénéficiaire des commerçants, mais aussi par la TVA, les frais de transport et de douane. Chez Adidas, la basket *Stan Smith* n'est pas un cas iso-



Adidas Samba

Prix d'usine: 12.80 fr.
Prix de vente: 140 fr.

Différence: 127.20 fr.



Victory (Dosenbach)

Prix d'usine: 7.95 fr.
Prix de vente: 29.95 fr.

Différence: 22 fr.

lé: le modèle *Gazelle Bold* coûte par exemple 16.61 fr. au sortir de l'usine vietnamienne, avant de voir son prix grimper à 140 fr. sur la boutique en ligne du fabricant.

Les différences entre prix d'achat par le fabricant et prix de vente sont nettement moins impor-

tantes chez Decathlon ou Dosenbach. Ce dernier a fait produire en Indonésie une paire de tennis de sa marque propre Victory pour 7.95 fr. En magasin, les clients suisses l'on payée 29.95 fr. A noter qu'un prix comparativement bas ne signifie pas que la chaussure est de mau-

vaise qualité: dans notre test, le modèle de Victory est arrivé à la troisième place, obtenant même un bon résultat pour la solidité de ses semelles (lire en page 26).

PRIX D'USINE PLUS ÉLEVÉS CHEZ DECATHLON

De son côté, Decathlon fait fabriquer les chaussures de course et baskets de sa marque Kiprun au Vietnam à des prix bien plus élevés que ceux de la marque Adidas, par exemple. Les documents de douane révèlent que l'équipementier sportif français a payé par paire un prix d'usine entre 20.69 fr. et 28.07 fr. - ce dernier chiffre notamment pour la *Kiprun Long 2 Femme rose*. Le supplément en magasin est modéré: la basket en question coûte 60 fr. L'écart de prix le plus élevé chez Decathlon concerne la chaussure de course *Kiprun KS 500 2*, produite pour 22.04 fr. et vendue 84.90 fr. en Suisse.

Adidas justifie ses prix de vente par les coûts de fabrication, mais aussi «de recherche et développement, de design, de transport, de distribution et de marketing». Decathlon affirme contrôler «l'ensemble de la chaîne de création de valeur», d'où l'absence de marges intermédiaires. Et Dosenbach évoque une «grande discipline des coûts».

	PRIX DE VENTE	PRIX D'USINE	DIFFÉRENCE ¹
On, The Roger Advantage	190 fr.	19.03 fr.	170.97 fr.
Adidas, Samba	140 fr.	12.80 fr.	127.20 fr.
Adidas, Gazelle	140 fr.	14.04 fr.	125.96 fr.
Nike, Air Force 1'07	139.90 fr.	14.16 fr.	125.74 fr.
Adidas, Stan Smith Primegreen FX5502	129.90 fr.	5.54 fr.	124.36 fr.
Adidas, Gazelle Bold	140 fr.	16.61 fr.	123.39 fr.
New Balance, U 574	120 fr.	13.88 fr.	106.12 fr.
Puma, Suede Classic	110 fr.	6.99 fr.	103.01 fr.
Reebok, Classic Leather unisex	109.90 fr.	14.38 fr.	95.52 fr.
Decathlon, Kiprun KS 500 2 homme	84.90 fr.	22.04 fr.	62.86 fr.
Converse, All Star OX	85 fr.	25.20 fr.	59.80 fr.
Decathlon, Kiprun Long 2 femme rose	60 fr.	28.07 fr.	31.93 fr.
Decathlon, Newfeel Walk Protect Mesh	39.90 fr.	12.42 fr.	27.48 fr.
Victory (Dosenbach)	29.95 fr.	7.95 fr.	22 fr.

Montants en francs suisses, convertis le 16.4.2024 au cours de 1 USD = 0.913 fr.

¹Correspond à la marge brute du commerçant, y compris la TVA, le transport et les droits de douane.



Des milliards de bénéfices sur les produits du quotidien

MULTINATIONALES Les groupes comme Coca-Cola, Nestlé et Unilever ont massivement augmenté leurs prix, ces deux dernières années. Les hausses n'ont pas grand lien avec l'inflation: ces groupes ont surtout augmenté leurs marges bénéficiaires. *Stefanie Pauli / ld*

Lan dernier, Coca-Cola, Nestlé et Unilever ont augmenté leurs bénéfices d'exploitation de l'équivalent de 520 millions de francs, pour atteindre 35 milliards de francs. La raison: ces groupes ont augmenté les prix de nombreux produits, comme ils le reconnaissent eux-mêmes.

Dans les magasins, les prix des produits de marque ont parfois massivement augmenté, comme le montrent les exemples relevés par *Bon à Savoir* (voir illustration). La crème de douche Dove *Eclat de soie*, du groupe anglo-néerlandais Unilever, est passée de 2.95 fr. en 2022 à la Coop à 3.30 fr. aujourd'hui (+11,9%). Une canette de Coca-Cola (330 ml) est passée, dans le même temps, de 0.90 fr. à 1.05 fr. à la Migros (+16,7%).

Idem pour un tube de *Moutarde douce Thomy* de Nestlé (200 g): 1.95 fr. chez Coop en 2022, contre 2.30 fr. aujourd'hui (+17,9%).

CES ENTREPRISES SE FÉLICITENT
En 2022 déjà, les fabricants de marques avaient fortement renchéri de nombreux produits, au prétexte de l'augmentation des coûts des matières premières, des transports et de l'énergie. Dans

son dernier rapport annuel, Nestlé reconnaît que le renchérissement s'est atténué l'année dernière et que les coûts de transport et d'énergie ont baissé.

Malgré cela, les multinationales ont augmenté de nombreux prix en 2023, comme le révèlent les rapports destinés aux actionnaires: +7,5% pour Nestlé, tous produits et pays confondus. +6,8% pour Unilever et +10% pour Coca-Cola.

Les entreprises se félicitent de ces résultats. Nestlé écrit que «l'inflation considérable des coûts» (c'est-à-dire: les coûts supplémentaires pour la fabrication et le transport des produits) a pu être largement compensée grâce à «des adaptations de prix, une meilleure efficacité et une optimisation du portefeuille».

Les marges bénéficiaires brutes, selon les comptes annuels, montrent que les trois groupes ont fait passer les clients à la caisse et ont augmenté cette marge. Chez Nestlé, elle est passée à 45,9% des recettes, à 42,2% chez Unilever et à 59,5% chez Coca-Cola.

LA BANQUE CENTRALE EUROPÉENNE MÉCONTENTE

La hausse des prix des denrées alimentaires en 2023 a été l'une des principales causes de l'inflation en Suisse, selon l'Office fédéral de la statistique. L'été dernier, la présidente de la Banque centrale européenne, Christine Lagarde, a même reproché aux multinationales d'augmenter les prix «au-delà de la simple pression des coûts».

Interrogé à ce sujet, Nestlé écrit: «Nous n'avons pas entièrement compensé l'inflation considérable de ces deux dernières années par les prix.» Les gains d'efficacité auraient permis d'amortir l'inflation des coûts. Comme Nestlé, Unilever affirme avoir agi sur l'efficacité, avant d'augmenter les prix. Coca-Cola n'a pas pris position sur sa politique de prix.

D'autres géants du secteur ont augmenté leurs prix. Quelques exemples:

- Pepsi (6 x 1,5 litre): les bouteilles coûtaient 11.95 fr. en 2022, à la Migros, contre 12.50 fr. aujourd'hui. Augmentation: +4,6%. Le fabricant (USA) a aug-

menté son bénéfice d'exploitation de 4,1% en 2023, pour atteindre 10,1 milliards de francs.

→ Boules Lindor (200 g): elles coûtaient 9.50 fr. en 2022, à la Migros, contre 9.95 fr. aujourd'hui. Augmentation: +4,7%. Le fabricant Lindt & Sprüngli a augmenté son bénéfice d'exploitation de 9,2% en 2023, passant à 813,1 millions de francs.

→ Shampooing *Elseve Color-Vive* (250 ml): il coûtait 4.40 fr. à l'automne 2022 à la Migros, contre 4.95 fr. aujourd'hui. Augmentation: +12,5 %. L'année dernière, le groupe cosmétique L'Oréal (France) a augmenté son bénéfice d'exploitation de 9,2% et atteint 7,6 milliards de francs.

Conseil: La qualité ne coûte pas forcément cher. Nos tests le montrent: les articles de marque propre sont souvent de bonne facture.

Ainsi, la mayonnaise M-Classic (265 g) de Migros a obtenu de bons résultats dans un test de 2023, tandis que la mayonnaise Thomy de Nestlé n'a obtenu qu'une mention «suffisant». La mayonnaise M-Classic coûte 1.80 fr., contre 2.80 fr. pour un tube de *Mayonnaise à la Française* de Thomy (265 g) chez Coop ou Migros.

Les coûts d'énergie et transport ont baissé. Les prix n'ont pas suivi.

10?

Acheter une voiture

CONTRAT Acheter un véhicule, neuf ou d'occasion, ne se fait pas sur un coup de tête. Il faut évidemment inspecter le véhicule, mais aussi lire entièrement le contrat et ses conditions générales. Mieux vaut également connaître ses droits, dont voici quelques indications. *Gian Andrea Schmid / Timko Chatagnat*

1 Peut-on conclure oralement un contrat d'achat de voiture?

Oui, la loi n'impose pas de forme spéciale pour la vente d'une voiture. Néanmoins, pour éviter tout litige, les contrats sont habituellement formulés par écrit et signés par les deux parties.

2 Une clause dans les conditions générales envisageant une hausse de prix selon la date et le délai de livraison est-elle valable?

Non. Les clauses en petits caractères qui autorisent le vendeur à augmenter unilatéralement le prix d'achat après-coup, par exemple en cas de délai de livraison plus long, sont inhabituelles et déloyales. Elles ne peuvent donc pas s'appliquer. Les augmentations de prix ne peuvent être répercutées sur l'acheteur que si cela a été expressément et directement convenu dans le contrat.

3 Quels sont mes droits en cas de retard de livraison?

Si une voiture n'est pas livrée à la date convenue, l'acheteur peut mettre le vendeur en demeure et lui fixer un délai raisonnable pour une nouvelle date de livraison. Passé ce délai, s'il ne reçoit toujours pas la voiture, il peut résilier le contrat ou insister sur la livraison et, le cas échéant, demander des dommages et intérêts au vendeur.

4 Est-il possible d'annuler le contrat dans un certain délai, si on regrette son achat?

Non. En Suisse, il n'existe pas de droit de retour généralisé. Ainsi, il est possible d'annuler le contrat uniquement si un droit de rétractation a été convenu dans le contrat de vente ou dans les conditions générales.

5 Quelle est la garantie lors de l'achat d'un véhicule neuf?

Le délai de garantie légal est de deux ans. Elle oblige le vendeur à céder le véhicule sans défauts. Toutefois, de nombreux constructeurs automobiles accordent des délais plus longs. L'élément déterminant est ce qui a été convenu dans le contrat.

6 Les acheteurs de voitures d'occasion bénéficient-ils également d'une garantie légale de deux ans?

Oui, à moins que le contrat n'en dispose autrement. En effet, pour les biens d'occasion uni-



quement, une clause de contrat peut réduire la garantie à un an. Lorsqu'il s'agit d'une vente de véhicules d'occasion entre particuliers, il est même courant d'exclure totalement la garantie par une clause dédiée dans le contrat: il faut que cela soit indiqué expressément. Dans ce cas, le vendeur ne répond que des défauts qu'il aurait volontairement dissimulés.

7 Que signifie la formulation «vendu en l'état» sur un contrat?

Cette formulation vaut habituellement comme une exclusion de garantie. Le vendeur n'accorde alors aucune garantie sur la voiture. Ainsi, dès que le transfert de propriété a été effectué, l'acheteur répond lui-même des éventuels défauts qui apparaîtront. Il faut donc redoubler de vigilance lorsque vous testez la voiture.

8 Comment procéder pour faire fonctionner la garantie?

Si des défauts apparaissent, il faut immédiatement avertir le vendeur, idéalement par écrit. En cas de réaction trop tardive, il arrive de perdre

tout droit à la garantie. En cas de problème et sauf disposition contraire dans le contrat, la loi explique que l'acheteur peut exiger: le remplacement du véhicule, une réduction du prix ou le remboursement. Mais les vendeurs limitent souvent la portée de cette garantie. Par exemple, en cas de défaut, un vendeur peut imposer la réparation.

9 Peut-on obtenir un véhicule de prêt pendant la durée d'une réparation sous garantie?

Il n'existe aucun droit légal à un véhicule de prêt. Toutefois, une clause dans le contrat ou les conditions générales peuvent le prévoir.

10 Quelle assurance contracter lors de l'achat de ma nouvelle voiture?

Il faut impérativement au minimum une assurance responsabilité civile automobile. Elle entrera en matière si le propriétaire du véhicule ou le conducteur blesse des personnes ou cause des dommages matériels avec le véhicule assuré.

DE QUI SE MOQUE-T-ON?

LA BETTERAVE, AUF FRANZÖSISCH, BITTE!

L'emballage ne portait pas un seul mot en français. L'expérience faite au rayon épicerie du magasin Volg de sa commune de Villaz-Saint-Pierre (FR) a prodigieusement agacé David Oberson. L'objet incriminé? Un pot de pâte à tartiner de betterave rouge au raifort, ou plutôt un pot de *rote Bete aufstrich mit Meerrettich*... «Est-il normal qu'un produit vendu en Romandie soit étiqueté en allemand?», demande-t-il. En principe, la loi impose que les étiquettes soient rédigées «dans l'une ou l'autre des quatre langues nationales», répond le service client de la chaîne de magasins. Il ajoute, concernant les articles de marque, «nous ne pouvons exercer qu'une influence limitée sur la langue dans laquelle le fabricant inscrit le produit». Moralité: rien d'illégal, mais une législation minimaliste aux conséquences fâcheuses pour le consommateur francophone qui fait rarement ses courses avec un dictionnaire sous les yeux. David Oberson, lui, a renoncé à acheter le pot de betterave. gc

CHAPEAU!

UNE VALISE DE 20 ANS COMME NEUVE

Des roues qui ont perdu leurs gommes et une valise qui ne roule plus. Pas étonnant, après presque vingt ans. Alex Wenger, de Biel/Bienne, n'a pourtant pas jeté son sac de transport Vaude, acquis en Allemagne en 2004. Au contraire, notre lecteur a pris contact avec la marque germanique, afin de «voir s'il n'existe pas une solution pour réparer cela». D'autant que la valise était, par ailleurs, en bon état et que Vaude affiche volontiers ses engagements en faveur de l'environnement. Bien lui en a pris. La réponse s'est révélée positive: à choix, notre lecteur pouvait recevoir gratuitement les roues depuis l'Allemagne avec la marche à suivre pour les remplacer ou se rendre chez un revendeur officiel en Suisse afin d'effectuer la réparation. «J'ai choisi

de le faire moi-même», précise Alex Wenger, qui a ainsi économisé le prix d'une nouvelle valise.

LA FIDÉLITÉ PAIE CHEZ BMW

Le signal d'alerte sur le tableau de bord de sa BMW X1 a conduit Valérie Gianadda, de Martigny (VS), tout droit chez le concessionnaire de sa ville, Claude Urfer. Verdict: la boîte à vitesses de ce modèle de 2019, avec 50 000 km au compteur, devait être changée. La voiture n'étant plus sous garantie, le coût de l'opération s'élevait à... 15 000 fr. Pour minimiser la douloureuse, le concessionnaire a insisté sur la longue fidélité de sa cliente à la marque et obtenu de BMW Suisse un geste «assez rare pour être souligné», relève notre lectrice qui n'aura finalement pas eu un centime à payer avant d'embrayer sur de nouvelles aventures. gc

Publicité

Moins penser au diabète.

Le nouveau Dexcom G7.

Mesure automatique du glucose,* sans scanner

intelli **G7ent**

dexcom G7

- ✓ Remboursement pour tous les diabétiques sous traitement par pompe à insuline ou schéma basal-bolus² dès l'âge de 2 ans¹.
- ✓ Sans avance de l'assuré. Peut être facturé directement à votre assurance maladie³
- ✓ Quand c'est vraiment important : alertes prédictives
- ✓ Un smartphone⁴ et une montre connectée^{4,5} peuvent être utilisés en parallèle

ESSAYEZ-LE MAINTENANT
www.dexcom.com



Photo d'agence. Réalisée à l'aide d'un modèle. * Sauf situations exceptionnelles. Calibré en usine. Si les alertes relatives aux valeurs du glucose et les lectures de glycémie sur le système Dexcom G7 ne correspondent pas à leurs symptômes ou à leurs attentes, les patients et les patients doivent utiliser un lecteur de glycémie afin de prendre des décisions de traitement pour leur diabète. 1 Manuel de l'utilisateur Dexcom G7 2022/04/6. 2 Dans certaines conditions, un système CGM peut être prescrit aux frais de l'assurance maladie obligatoire. Indications selon la liste des moyens et appareils (LiMA) www.bag.admin.ch/bag/de/home/versicherungen/krankenversicherung/krankenversicherung-leistungen-tarife/Mittel-und-Gegenstaendeliste.html (dernier accès le 01/01/2024). 3 Peut être facturé directement à toutes les assurances maladie sauf KPT. 4 Des appareils compatibles sont disponibles séparément. Vous trouverez une liste des appareils compatibles à l'adresse <https://www.dexcom.com/fr-CH/compatibility>. 5 La transmission des valeurs de glucose vers une montre connectée compatible nécessite l'utilisation simultanée d'un smartphone compatible. Dexcom, Dexcom Clarity, Dexcom Follow, Dexcom One, Dexcom Share, Share sont des marques commerciales déposées de Dexcom, Inc. aux États-Unis et peuvent potentiellement être également déposées dans d'autres pays. © 2024 Dexcom Inc. Tous droits réservés. | www.dexcom.com | +1.858.200.0200 | Dexcom, Inc. 6340 Sequence Drive San Diego, CA 92121 USA | MDSS GmbH, Schiffraben 41, 30175 Hannover, Germany | MAT-1895 Rev002 | 04/2024

Dexcom International Switzerland | Allmendstr. 18 | 6048 Horw | Assistance téléphonique Dexcom : 0800 002 810 | E-mail : ch.info@dexcom.com

Dexcom International Switzerland = Dexcom International Limited, Nicosia, Zweigniederlassung Horw



parole du voyagiste. Selon Markus Flick, «l'exécution du voyage se fait par l'intermédiaire d'une succursale Kuoni, disponible pour répondre gratuitement aux questions concernant la réservation, dans la mesure où aucune clarification spécifique n'est nécessaire».

Comprenez: conseils de voyage, démarches administratives et autres réservations supplémentaires sont payants. Des frais sur lesquels l'enseigne dit attirer l'attention «de manière transparente» après sollicitation du client. Sur son site internet, cependant, rien de tel n'étant mis en avant, c'est donc une fois la réservation effectuée que le client découvre les éventuels surcoûts.

Consulté, l'ombudsman de la branche suisse du voyage estime que le consommateur a le choix entre une visite dans une agence ou faire lui-même les démarches sur Internet. Dans ce dernier cas, «les frais de dossier sont normalement plus bas» et la multiplication de demandes supplémentaires peut avoir des conséquences pour une agence qui pourrait être amenée à les facturer.

En résumé: les frais d'une réservation sur kuoni.ch sont souvent moins élevés qu'auprès d'une agence, mais attention aux prestations payantes qui risquent d'alourdir la facture après coup. Elles n'apparaissent pas forcément sur le site internet du voyagiste, contrairement aux paysages de rêve.

*Nom connu de la rédaction

Kuoni.ch plutôt que l'agence? Gare aux prestations payantes

VOYAGE Les réservations en ligne sur le site de l'enseigne bien connue des Romands sont gérées par des agences Kuoni, qui facturent certaines démarches. Une lectrice raconte sa surprise. *Geneviève Comby*

Réserver des vacances sur une plateforme en ligne n'inspire pas toujours confiance, mais c'est tout de même plus rapide et confortable que de se déplacer dans une agence. Ça tombe bien: certains voyagistes réputés proposent ces deux modalités. C'est le cas de Kuoni. Sur son site, l'enseigne suggère qu'elle offre un service équivalent quelle que soit la méthode utilisée. Une lectrice de *Bon à Savoir* en a fait l'expérience. Elle rapporte toutefois sa surprise et sa déception.

En février, Valérie* réserve un séjour d'une semaine en Tunisie pour deux sur kuoni.ch: «Le prix est un peu plus élevé que si nous avions réservé par nous-mêmes l'avion et l'hôtel, mais ça nous rassure de passer par une agence de voyages qui a pignon sur rue.»

Rassurée, elle l'est d'autant plus que le site affiche noir sur blanc: «Votre réservation en ligne sera gérée de manière professionnelle par l'une de nos agences de voyages Kuoni près de chez vous et votre expert du voyage se fera un plaisir de vous assister

en cas de questions.» Une fois la démarche validée, notre lectrice reçoit une facture adressée par une employée d'une succursale Kuoni de Lausanne, où elle réside. Ce qui la conforte dans l'idée qu'elle bénéficie du même traitement que si elle s'était rendue dans cette agence.

150 FR. DE PRESTATIONS

Elle s'enquiert alors auprès de l'employée de la succursale de la possibilité de lui réserver des sièges dans l'avion, d'obtenir une liste des soins proposés par l'hôtel où elle va séjourner et de s'assurer que sa chambre aura vue sur la mer, comme prévu dans sa réservation. Là, c'est la douche froide. L'agence répond qu'elle sert d'intermédiaire pour le site kuoni.ch uniquement pour la facturation et l'envoi de

documents de voyage. Les prestations ou conseils additionnels sont payants. Pour les requêtes de Valérie, le forfait s'élève à... 150 fr.

«Je pensais que ces services de base étaient compris, mais à

ma surprise, ils ne l'étaient pas», s'étonne Valérie.

«GRATUITÉ LIMITÉE»

Qu'en est-il, alors? Sur Internet, le client compose lui-même ses vacances et bénéficie de frais moins élevés, signale d'emblée le porte-

TUI.ch, Hotelplan.ch

Chacun son mode de facturation

Comme Kuoni, d'autres voyagistes possèdent à la fois une plateforme de réservation en ligne et des agences sur le terrain

→ TUI assure: «Si un client a réservé en ligne et qu'il se rend ensuite dans une agence pour se renseigner sur certaines prestations, telles que le temps de transfert sur place ou la possibilité de réserver un siège dans l'avion, aucun forfait de services n'est facturé.» En revanche, un forfait peut être demandé pour «des prestations plus étendues», communiqué par les agences ou sur demande.

→ Hotelplan précise qu'à la fin du processus de réservation en ligne, le client peut choisir la succursale par laquelle il souhaite être assisté en cas de demande de conseils supplémentaires. La réservation d'une place dans un avion est «payante pour tous les clients, qu'il s'agisse d'une réservation en ligne ou dans une succursale. Les prix varient d'une compagnie aérienne à l'autre».

Notre conseil: Avant de réserver en ligne, clarifier auprès du voyagiste la liste des prestations comprises et les tarifs ou forfaits supplémentaires en fonction de ses souhaits.

Le choix du siège dans l'avion peut faire grimper la facture.

MON ARGENT

Le magazine suisse
qui répond aux questions
de petits et gros sous



- Des témoignages et des enquêtes
- Des comparatifs et des explications
- Des chiffres utiles à toutes et tous
- Des conseils financiers et juridiques

Abonnement à Mon Argent

Je m'abonne

- **1 an | 39 fr.** (6 parutions)
- **2 ans | 73 fr.** (12 parutions)
- **Sur internet | 8 fr.** (par mois)
- **Sur internet | 39 fr.** (par an)

Par coupon:

Nom	
Prénom	
Rue/N°	
Code postal/Ville	
N° d'abonné(e) (si existant)	
N° de téléphone	
E-mail	
Date	Signature

5/24

Coupon à renvoyer à:
Mon Argent,
Service des commandes
Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne.
Par fax: 021 310 01 39

Commande
021 515 03 51
abo@bonasavoir.ch
bonasavoir.ch/boutique



Satisfait ou... pas remboursé

En janvier dernier, Laurent* achète un matelas sur le site gonser.ch. L'offre indique textuellement un droit d'échange de 100 jours. Quelques semaines plus tard, en voulant le rendre après l'avoir testé, il se fait remballer par le vendeur: le matelas a été déballé, et ne peut donc pas être repris.

Certes, le consommateur ne dispose pas d'un droit de retour lorsqu'il fait un achat, car la loi ne le prévoit pas. En revanche, si le vendeur offre une telle possibilité, il doit alors respecter son engagement, tout en faisant preuve de bonne foi.

En matière de literie, le «satisfait ou remboursé» constitue la norme. Par exemple, IKEA et Elite offrent 90 jours d'essai, Tempur, Emma, Plum'art et Happy en proposent 100, et Hypnia 120; avec, à la clé, un remboursement ou un changement de matelas suivant la marque.

Laurent a donc légitimement compris qu'il disposait des 100 jours annoncés sur l'offre pour essayer son matelas et le rendre si besoin. Que nenni: selon Gonser, il s'agit d'un simple droit d'échange valable sur tous les produits de leur boutique, pour autant qu'ils n'aient pas été déballés.

Une annonce qui prête donc un peu à confusion. L'on peut à juste titre se demander à quoi sert un droit d'échange aussi long sur un matelas, si ce n'est pour le tester, comme chez les autres vendeurs de literie.

Après un premier refus, Gonser accorde finalement à son client un bon d'achat de la valeur du matelas, en précisant qu'il ne s'agit que d'un geste. Laurent dépose tout de même sa réclamation sur plaintes.ch, espérant toujours un remboursement.

Sur notre plateforme tout comme lors d'un contact direct, le Service clients de Gonser est rapide et efficace: près de la moitié des plaintes déposées sont réglées à la satisfaction des consommateurs. ca

*nom connu de la rédaction

Comment fonctionne plaintes.ch?

Le client mécontent dépose sa réclamation à l'attention d'une entreprise, qui sera automatiquement invitée à y donner suite. L'utilisateur pourra ensuite évaluer le Service clients et, ainsi, contribuer à son classement sur notre plateforme.

La trottinette électrique, un vélo pas comme les autres

CIRCULATION ROUTIÈRE Beaucoup de règles échappent encore aux conducteurs de ces engins. Comme l'interdiction de se faufiler entre les voitures ou entre les piétons. *Timko Chatagnat*

Certains l'adulent, d'autres la méprisent: la trottinette électrique s'est fait sa place sur les routes, parfois au mépris des lois.

→ RESPECTER L'ÂGE LÉGAL

Si la puissance du moteur n'excède pas 0.5 kW et que la trottinette atteint une vitesse de 20 km/h au maximum, alors cette dernière est considérée comme un cyclomoteur léger. A moins de 14 ans, il est interdit d'en conduire une. Entre 14 et 16 ans, il faut être titulaire d'un permis cyclomoteur de catégorie M. Dès 16 ans, aucun permis n'est exigé.

→ BIEN S'ÉQUIPER

Certains accessoires sont recommandés. D'autres sont obligatoires.

La plaque d'immatriculation n'est pas obligatoire, de même que **le casque**, même s'il est fortement recommandé d'en porter un.

Pour l'éclairage: la trottinette doit être dotée d'un équipement, allumé de nuit comme de jour. Elle doit posséder au minimum un feu blanc à l'avant et un rouge à l'arrière. Et ceux-ci ne doivent pas être clignotants. Vous pouvez cependant installer des feux supplémentaires, même clignotants, pour autant qu'ils n'éblouissent pas. Tous ces feux doivent être visibles à une distance de 100 mètres, de nuit et par temps clair. La trottinette doit aussi posséder un catadioptre rouge dirigé vers l'arrière. En outre, l'engin doit être équipé d'une sonnette et de deux freins.

→ CIRCULER DANS LES RÈGLES

Pour faire simple, les trottinettes électriques sont assimilées aux vélos. Le conducteur doit donc se déplacer en utilisant **les pistes ou bandes cyclables**, s'il y en a.



En leur absence, il doit circuler sur la route. **Interdiction de rouler sur le trottoir!** Il est néanmoins autorisé de l'emprunter, mais uniquement si les vélos y sont également autorisés. C'est le cas, habituellement, lorsqu'il existe un panneau complémentaire bleu indiquant que les piétons et les cyclistes se partagent le trottoir.

Enfin, il est strictement défendu de rouler à deux sur une même trottinette électrique, à moins que la trottinette ne soit homologuée pour le transport de deux per-

sonnes. Dans ce cas, le poids maximal doit être respecté et la trottinette doit être munie soit de deux guidons, soit d'un guidon et d'un siège homologués. A noter, par ailleurs, que le transport d'un enfant n'est autorisé que si le conducteur est âgé de plus de 16 ans.

Conseil

Attention aux modèles interdits sur la route

Toutes les trottinettes électriques ne sont pas admises à la circulation! **Lors de l'achat, posez la question au commerçant:** l'objet est-il autorisé sur le domaine public? En l'absence d'autorisation, vous êtes amendable et, en cas d'accident, votre assurance pourrait refuser de prendre en charge les dommages causés ou subis.

CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT



Darrin Varselow

**DU LUNDI AU VENDREDI
9 h à 13 h (non-stop)**

Nos quatre juristes, Catherine Amiguet, Silvia Diaz, Kim Vallon et Timko Chatagnat répondent aux questions du quotidien, touchant notamment à la consommation, au droit du bail et du travail. Ce service est réservé aux abonnés de *Bon à Savoir*. Il exclut les questions urgentes et trop complexes. Préparez votre numéro d'abonné, il vous sera demandé.

PAR TÉLÉPHONE
021 310 18 20

PAR ÉCRIT
Bon à Savoir, Service juridique
CP 150, 1001 Lausanne

EN LIGNE
Formulaires sur
bonasavoir.ch/contact
→ Le service juridique

Joindre copie des pièces utiles.

EN PODCAST **LA RADIO**

Retrouvez nos juristes et journalistes sur LFM à 8 h 20 le jeudi matin et en podcast sur notre site internet bonasavoir.ch

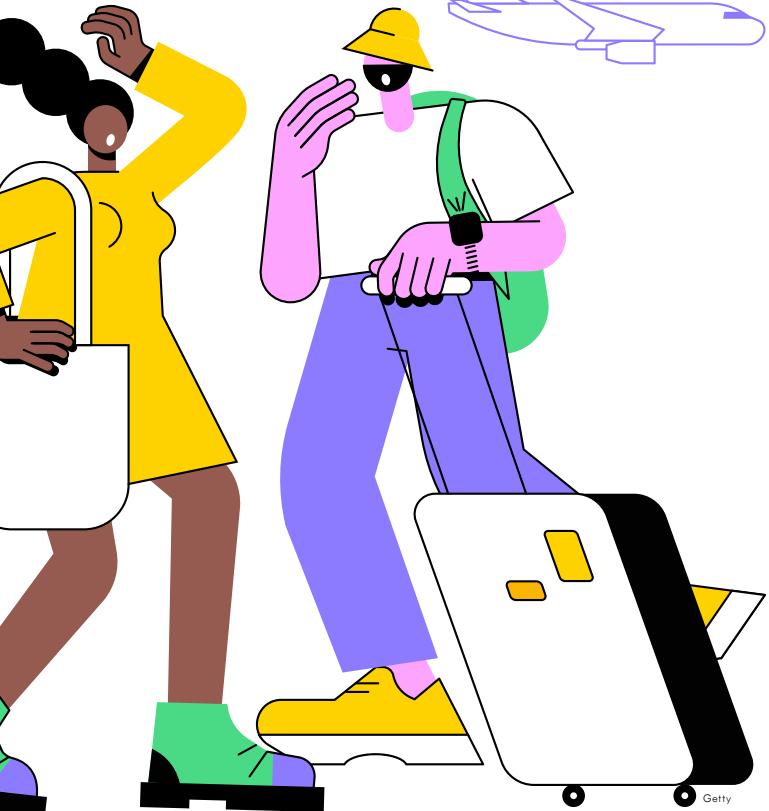
1. Où est passé mon avion?

VOYAGES «La compagnie assurant notre vol retour nous a avertis par email que notre avion partira un jour plus tôt. Nous n'avons évidemment pas relevé nos mails, étant en vacances, et sommes arrivés à l'aéroport après le départ de l'avion, selon l'horaire initialement prévu. Il a fallu prendre de nouveaux billets. Est-ce normal?»

La question est délicate car le règlement européen sur les droits des passagers aériens ne traite pas précisément ce cas de figure.

La plupart des compagnies aériennes prévoient dans leurs conditions générales que les vols indiqués dans les horaires ne sont pas garantis. Elles se réservent ainsi la possibilité de les modifier au dernier moment, laissant au passager le soin de se tenir lui-même au courant des potentiels changements.

A notre avis, toutefois: un passager doit bénéficier des



mêmes droits qu'en cas d'annulation s'il arrive à temps selon l'horaire prévu initialement et que son vol est déjà parti. Car il s'agit, finalement, d'une situation analogue. La compagnie devrait ainsi lui proposer un acheminement vers sa destination prévue, sans frais supplémentaires, ou alors lui rembourser son billet.

S'agissant d'une obligation du passager de se tenir lui-même informé des éventuelles modifications de son vol (en consultant régulièrement ses mails, par exemple): encore faudrait-il que les conditions générales du transporteur aérien le prévoient expressément. Même dans ce cas, il se pourrait qu'une telle clause soit jugée abusive, et donc nulle. *Kim Vallon*

2. Réparation clés en main

BAIL «J'ai perdu la clé de mon appartement. Mon bailleur a dû faire changer la serrure et m'a envoyé la facture de 900 fr. Suis-je vraiment obligé de la payer?»

Oui, mais pas complètement. Certes, le locataire est tenu de prendre à sa charge les dégâts qu'il a causés, comme la perte

d'une clé, des rayures sur le parquet ou encore un lavabo fendu. En revanche, il faudra déduire de la facture un montant, qui correspond aux années d'amortissement de l'installation en question.

Ce principe s'explique par le fait que le bailleur ne doit pas se retrouver enrichi d'une installation flambant neuve à la charge du locataire, alors que la sienne avait déjà quelques années.

Concrètement, l'on va se demander, en se basant sur une table d'amortissement commune aux associations de bailleurs et de lo-

cataires (téléchargeable sur asloca.ch, par exemple), quelle est la durée de vie moyenne de l'objet abîmé. En l'occurrence, une serrure est supposée durer environ 30 ans. Ainsi, si votre serrure actuelle avait déjà 10 ans par exemple, vous n'avez plus que 20 ans à payer, c'est-à-dire 20/30^{ème} de la facture, soit 600 fr.

N'hésitez pas à adresser la facture à votre assurance RC qui, en fonction des conditions du contrat que vous avez conclu, payera votre part, moyennant déduction d'une franchise. *Catherine Amiguet*

3. Y a-t-il eu tromperie sur mes acomptes?

BAIL «Je viens de recevoir un gros supplément de charges. L'ancien locataire m'a dit qu'il devait, lui aussi, payer d'importants surplus lorsqu'il habitait cet immeuble. Puis-je contester la facture en arguant que le bailleur avait l'obligation d'adapter mes acomptes à la signature de mon contrat?»

Non. Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, c'est au locataire de supporter «le fardeau de l'information». Autrement dit, c'est sur ses seules épaules que repose le devoir de se renseigner précisément, avant de signer le bail, sur le montant effectif des frais qui seront à sa charge, en plus du loyer net. Il doit aussi véri-

fier lui-même si les acomptes suffiront à tous les couvrir et décider en connaissance de cause s'il souhaite tout de même signer le bail ou non. Le bailleur n'a aucun devoir de transparence à ce sujet. Pas plus qu'il n'a l'obligation de réadapter les acomptes s'ils sont insuffisants. Il n'a certes pas le droit d'induire activement en erreur le

futur locataire, par exemple en lui fournissant volontairement des informations fausses. Mais le silence ne vaut pas tromperie. En période de pénurie, la marge de manœuvre du locataire est donc assez réduite. Il lui reste la possibilité de contester le loyer initial dans les trente jours dès la remise des clés, s'il soupçonne qu'il est abusif. *Silvia Diaz*

4. Prime d'assurance en cas de dégât total

CONTRATS «J'ai eu un accident au mois d'avril 2024, et ma voiture est bonne pour la casse. L'assurance m'a remboursé sa valeur résiduelle mais refuse de me rétrocéder la prime de mai à décembre, alors que je l'avais payée pour toute l'année 2024. Est-elle dans son bon droit?»

Oui. En principe, les primes doivent être remboursées au prorata si le contrat prend fin ou est résilié avant son échéance. Mais il existe des exceptions à cette règle. Votre assureur a ainsi le droit de garder la prime pour la période en cours – dans votre situation: pour toute l'année 2024 – lorsque la couverture devient caduque au motif que le risque a totalement disparu. Ceci, pour autant qu'il vous ait accordé des prestations. Tel est votre cas puisque vous indiquez que votre véhicule est en dégât total et que vous avez touché une indemnité. La loi prévoit une autre exception: l'assureur peut garder toute la prime, lorsque le preneur résilie sa police à la suite d'un sinistre, dans la première année d'assurance. *sdz*

5. Mon jardin n'est pas mon jardin

PPE «J'habite dans une propriété par étage. Je rêve de faire installer un grand four en pierres naturelles dans mon jardin, pour y cuire des pizzas à l'ancienne. Puis-je me lancer sans autre?»

Dans une PPE, chaque copropriétaire peut, en principe, utiliser et aménager ses parties exclusives comme bon lui semble. Vous pouvez donc librement refaire votre cuisine en y installant un îlot central, ou encore repeindre tout votre appartement dans votre couleur préférée.

En revanche, contrairement à ce que l'on peut penser, le jardin et la terrasse ne constituent pas une partie exclusive: c'est une partie commune pour laquelle vous avez uniquement un droit d'usage particulier.

Ainsi, comme tous travaux envisagés sur une partie commune, ceux que vous projetez pour votre jardin doivent être approuvés par l'assemblée générale des copropriétaires. Pour une installation visant uniquement à embellir votre jardin ou à augmenter le standing de votre lot, il faudra l'unanimité des votants.

A noter que votre Règlement de PPE peut, dans une certaine mesure, vous laisser une marge de manœuvre pour entreprendre certains aménagements.

Pensez également à vous renseigner auprès de votre commune pour savoir si une autorisation de construire est nécessaire. *ca*

le juge a dit

Garde alternée et autorité parentale

Après un divorce, la garde alternée n'est possible qu'en cas d'autorité parentale conjointe. Elle ne peut donc pas être ordonnée lorsque l'autorité parentale est exercée par un seul des deux parents. Ainsi, un parent ne peut pas avoir la garde sans détenir également l'autorité parentale. C'est donc à tort que la justice zurichoise a accepté la garde alternée de deux enfants, tout en confiant l'autorité parentale exclusive à la mère. En l'état, le Tribunal fédéral a admis le recours du père.

Arrêt du TF 5A_33/2023
du 20 décembre 2023

Le salaire minimum doit être respecté

Une SàRL genevoise, active notamment en courtage en assurances et en conseil sur la prévoyance individuelle et collective pour les entreprises, devra payer une amende de 5900 fr. A cette peine s'ajoutent 1500 fr. de frais judiciaires. En effet, la société n'a pas versé à ses cinq employés le salaire minimum cantonal, en vigueur depuis 2020, ni procédé au ratrappage lorsque l'inspection du travail le lui a reproché. L'occasion d'une piqûre de rappel pour les entreprises genevoises qui ne respecteraient pas le salaire minimum: il est obligatoire sur tout le territoire et s'applique tous secteurs confondus, hors agriculture et horticulture.

Arrêt 2C_137/2024
du 20 mars 2024

BOUILLOIRES ÉLECTRIQUES

Porter l'eau à ébullition en à peine trois minutes: c'est ce que promettent les bouilloires électriques WK3000 de Rommelsbacher et 918690040 Storio d'ETA. Parmi les 12 appareils testés par nos confrères allemands de *Haus & Garten*, certains ont mis deux fois plus de temps pour remplir cette mission. En moyenne, les chauffe-eaux ont pu faire passer un litre de liquide de 18°C à 100°C en quatre minutes. Cinq des produits examinés ne possédaient pas de régulateur de température: dans cette catégorie, c'est le 915390000 d'ETA qui s'est distingué par sa rapidité de chauffe et sa maniabilité. *gda*

Haus & Garten Test (03-04/2024), haus-garten-test.de

TONDEUSES ROBOTS

Tondre le gazon, une corvée de plus en plus déléguée à la technologie. Le magazine allemand *Stiftung Warentest* a examiné huit tondeuses robots, dont seulement trois ont été bien notées. Des modèles qui savent notamment s'adapter aux pentes ou aux inégalités de niveau. Si l'appareil Husqvarna Aspire R4 s'occupe le plus efficacement de la pelouse, le Solo Robolinho coûte un peu moins cher. Le Gardena Smart Sileno City remplit lui aussi bien son rôle, mais nécessite davantage de temps pour le faire. Point faible imputé à pratiquement tous les robots: la sécurité. Les modèles examinés pourraient tous happer accidentellement une main d'enfant reposant sur l'herbe. *gda*

Stiftung Warentest (04/2024), test.de

VESTES DE PLUIE LÉGÈRES

Grâce à un imperméable respirant et de qualité, on fait face à tous les caprices de la météo. Le magazine *Outdoor* a examiné 12 modèles de k-way (en version homme ou femme), dont trois ont reçu une excellente note: la veste Beta Lightweight d'Arc'teryx, gagnante du test grâce à son poids ultraléger, son confort et sa robustesse, talonnée de près par la Trollvegen Gore-Tex Pro Rescue de Norrona et la Lhotse de Mountain Equipment. Ces deux derniers modèles coûtent toutefois respectivement 899 fr. et 650 fr. Qui veut une très bonne veste 3 à 4 fois moins chère préférera les suivantes, selon les conseils du magazine: la Highest Peak de Jack Wolfskin ou la 2,5L Vistdal de Schöffel. *gda*

Outdoor (05/2024), outdoor-magazin.com

MIXEURS SUR PIED

Pour préparer des smoothies, des pestos ou des cocktails, les mixeurs sont capables de réduire à peu près tout en bouillie. Mais certains le font mieux que d'autres. Notre partenaire allemand Saldo a examiné dix appareils parmi les plus vendus sur le marché: quatre d'entre eux, qui ne broyaient pas suffisamment les ingrédients ou étaient beaucoup trop bruyants, n'ont pas obtenu une note satisfaisante. En revanche, les trois premiers mixeurs du test se sont révélés très efficaces. A noter que tous les produits examinés ont encore une bonne marge d'amélioration concernant le bruit. *gda*

Saldo (05/2024), saldo.ch

Top 3



1. **Rommelsbacher WK3000, 52 fr.**
2. **ETA 918690040 Storio, 53.80 fr**
3. **ETA 915390000 Bouilloire électrique, 70.90 fr.**

Top 3



1. **Gardena Smart Sileno City 600, 979 fr.**
2. **Husqvarna Automover Aspire R4, 944 fr.**
3. **Solo by Al-Ko Robolinho 520 W, 899 fr.**

Top 3



1. **Arc'teryx Beta Lightweight Jacket, 499 fr.**
2. **Jack Wolfskin Highest Peak 3L JKT, 195 fr.**
3. **Schöffel 2,5L Jacket Vistdal, 208 fr.**

Top 3



1. **Furber Bullet Mixer 1000 W, 69 fr.**
2. **WMF Kult X Mix & Go, 46.95 fr.**
3. **Prima Vista Nutri, 49.95 fr.**

VU pour vous

La puce, enjeu géostratégique majeur

Smartphones, ordinateurs, voitures, lave-linge ou bouilloires: les microprocesseurs équipent la plupart des appareils que nous utilisons au quotidien. Leur omniprésence dans nos vies est telle que les pénuries liées à la pandémie ont semé un vent de panique. La dépendance électronique du monde occidental a été mise en lumière. Après avoir délocalisé la production de ces puces à Taïwan durant les années 1990, l'Europe et les Etats-Unis font maintenant machine arrière. En 2022, la présidente de la Commission européenne Ursula von der Leyen, de même que le président américain Joe Biden, présentent des feuilles de route visant à faciliter les relocalisations. Face à la Chine, une course contre-la-montre s'engage pour relancer la construction d'usines et maîtriser l'approvisionnement de ces composants si essentiels. Le commerce de la puce électronique est devenu un enjeu plus important que celui du pétrole. Il cristallise

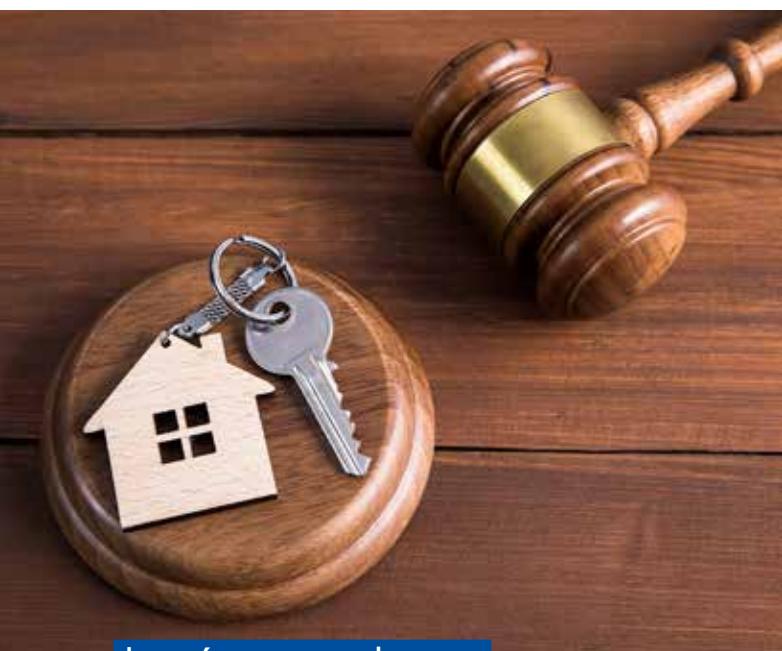
les rivalités commerciales et géopolitiques entre les grandes puissances. Qui récupérera quelle part de la production? C'est le contrôle d'une grande partie de l'industrie mondiale qui est en jeu. *kg*

«La guerre des puces», réalisé par Nicolas Vescovacci, 2023, à voir sur arte.tv jusqu'au 26.07.2024

L'argent expliqué aux plus jeunes

Voilà un livre qui propose une plongée dans le monde complexe de l'argent et du système monétaire. Destiné aux enfants dès 7 ans, «C'est ton argent - Que vas-tu en faire?» ouvre sur un conte en forme de bande dessinée. Crapahutant en forêt, Nora découvre un trésor. Que faire de toutes ces pièces de monnaie? Acheter le micro de ses rêves pour des soirées karaoké? Epargner? Faire un don? Ou encore, investir dans un parc d'attractions? Nora expérimente, entre petits bonheurs et désillusions. L'ouvrage, richement illustré, aborde ensuite l'importance de l'argent dans nos vies. Des questions essentielles émergent: comment en gagner et, surtout, faut-il en avoir beaucoup pour être heureux? Autre exemple: pourquoi un sac à dos coûte-t-il plus cher qu'un autre? En avançant dans la lecture, les plus jeunes comprennent à quel point nos choix ont un impact sur l'avenir de la planète. *kg*

«C'est ton argent - Que vas-tu en faire?», par Cecile Biccari, illustré par Naiade Lacolomb, 2024, Helvetiq



La gérance rembourse

A propos de notre article «Partir hors délai, un droit qui ne se facture pas» (04/24)

Je tenais à vous remercier car j'ai envoyé un courrier à mon ancienne gérance, à la suite de l'article dans votre dernier magazine au sujet des frais de résiliation anticipée facturés de manière abusive (...). La régie m'a remboursé 155 fr. Je n'ai, par contre, reçu ni courrier ni explication de leur part.

Elisa, Canton de Vaud

Affranchissement aussi cher que le contenu

A propos de notre article «Des lettres au prix aléatoire» (03/24)

De toute évidence, le service public – et le service postal en particulier – est démantelé année après année, sans que cela n'émeuve nos politiques. Leur mission originelle est phagocytée, les consommateurs-clients sont otages de systèmes dysfonctionnels. Le fait que La Poste délègue des tâches à des agences manquant de compétences spécifiques est insensé et problématique. Mais cela devient inadmissible, lorsque même une agence postale commet le genre d'erreurs soulevées dans votre article.

De passage au CHUV, je me suis approchée du guichet postal pour affranchir une petite enveloppe à bulles (achetée précédemment dans une autre Poste) dans laquelle j'avais glissé un livre de poche. Tout cela pour la modique somme de... 10.50 fr. (aussi cher que le contenu)! J'ai failli m'étrangler et, forte de l'information concernant les nouvelles pratiques tarifaires, j'ai essayé de contester. Malheureusement sans aucun succès. L'employée m'a signifié être dans son bon droit de considérer mon envoi comme un colis...!??!! Il ne me restait plus qu'à m'exécuter si je voulais que mon enveloppe arrive le lendemain (mon souhait). J'ai payé!!!

A la lecture de votre article, je ne pouvais manquer l'occasion de porter à votre connaissance mon «aventure» au prix plus qu'aléatoire... à la Poste!!

Indéniablement, votre travail de recherche, d'analyse et de divulgation est très précieux pour l'éveil des consciences. Etre bien informé-e et avoir un sens critique permet de faire les meilleurs choix possibles en termes de consommation. Et de rester (autant que possible) acteur-actrice... Merci pour ça.

Linda Sprunger, Neuchâtel



Post-scriptum

A la poussière, tu retourneras en t'amusant

Nos grands-parents combattaient la poussière des sols à la force de leurs bras. Armé d'un balai et d'un tape-tapis, il fallait du temps et de la sueur pour chasser – temporairement – l'envahisseur. La poussière est toujours l'ennemi numéro 1 des ménages bien tenus, mais les aspirateurs ont passablement simplifié les choses. Et le fabricant Dyson vient d'annoncer vouloir franchir une nouvelle étape avec la «gamification (sic) des tâches ménagères» grâce à la «réalité augmentée». Rien que ça! Nous pourrions donc bientôt nous amuser en accomplissant une corvée rébarbative par essence, comme on se divertit sur sa Nintendo en guidant Super Mario? Passer au bon endroit, comme Mario, c'est d'ailleurs le but de la technologie *Clean-Trace*, bientôt disponible. Le logiciel cartographiera la pièce et indiquera, en temps réel, les endroits qui ont été nettoyés et ceux qui doivent encore l'être. Les images seront diffusées sur le smartphone de l'utilisateur, connecté à l'aspirateur.

On peine quand même à croire que ce gadget pour geeks de la poutze transformera l'opération en une partie de plaisir. Mais le fabricant se dit persuadé de son utilité. Selon ses recherches, notre nettoyage actuel serait désordonné et inefficace: nous passerions plusieurs fois aux mêmes endroits et nous négligerions certaines zones. Il est vrai, aussi, que James Dyson est un innovateur, lui qui a inventé l'aspirateur sans sac après s'être obstiné sur pas moins de 5127 prototypes, selon ses affirmations. Il n'est donc pas impossible qu'une technologie paraissant futile aujourd'hui devienne la norme de demain.

En attendant, une chose est sûre: alors que tout le monde avait les moyens de s'acheter un balai et un tape-tapis, Dyson a introduit la distinction de classe et le luxe dans la chasse à la poussière. Le *Clean-Trace*, dont le coût est encore inconnu, s'utilisera avec l'aspirateur Dyson *Gen5detect*, vendu 700 fr. à 900 fr. Cela ne signifie – heureusement – pas qu'on a raté sa vie si l'on n'a pas un Dyson à 50 ans. Les tests de *Bon à Savoir* montrent que les aspirateurs les plus chers sont rarement les meilleurs.

Sébastien Sautebin

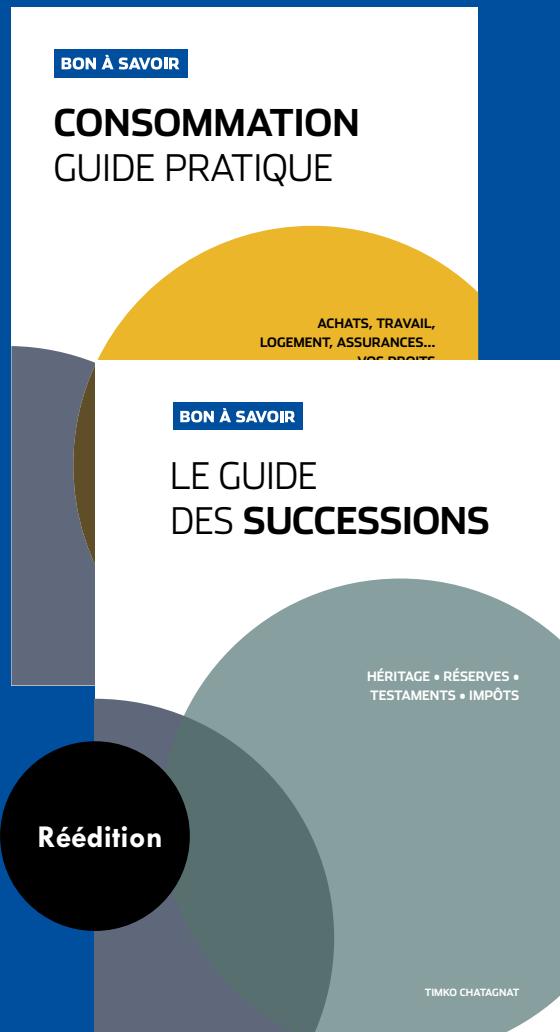
Ecrivez-nous

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

- Bon à Savoir
Courrier des lecteurs
CP 150 – 1001 Lausanne
- info@bonasavoir.ch

Nos guides. Simples, clairs et pratiques.



- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| ■ Consommation. Guide pratique | 32.50 fr. |
| ■ Le guide des successions | 32.50 fr. |
| ■ Tout comprendre sur les assurances | 37.50 fr. |
| ■ Comment déclarer ses impôts | 32.50 fr. |
| ■ Comment préparer sa retraite | 32.50 fr. |
| ■ Le guide pratique du locataire | 32.50 fr. |
| ■ Le guide de la PPE et du voisinage | 32.50 fr. |
| ■ Gardez la ligne! Les recettes | 32.50 fr. |
| ■ 90 lettres types, vol. I | 32.50 fr. |
| ■ 90 lettres types, vol. II | 32.50 fr. |

TVA + frais d'envoi inclus.

- Je ne suis pas abonné(e) à *Bon à Savoir*,
chaque guide me coutera 5 fr. de plus.

Adresse de livraison

Nom	Prénom
Rue/N°	Code postal/Ville
N°d'abonné(e) (si existant)	
N° de téléphone	E-mail
Date	Signature

5/24

Coupon à renvoyer à:
Bon à Savoir, Service des commandes
Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne.
Par fax: 021 310 01 39

Commande
021 310 01 37
abo@bonasavoir.ch
bonasavoir.ch/boutique

Abonnement à *Bon à Savoir*

Je m'abonne

- 1 an | 46.50 fr.** (11 parutions)
 2 ans | 88 fr. (22 parutions)

Par tél: 021 310 01 37
Par mail: abo@bonasavoir.ch
Par internet: bonasavoir.ch/abonnements

