

BON À SAVOIR

N° 6 | Juin 2024 | Fr. 6.00 | BONASAVOIR.CH | VOTRE MAGAZINE CONSO

Service
juridique
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20



LIRE pages 6-9

Bien assurer ses vacances

- Nos conseils pour partir en toute sérénité
- Comment évaluer ses besoins et éviter les doublons

MIGROS ET COOP

Les gammes M-Classic et Qualité & Prix décryptées

10

CRÈME SOLAIRE

Visage ou corps: la différence réside surtout dans le prix

13

TÉLÉCABINES

Bons plans pour une escapade sur les cimes

16

FROMAGE À GRILLER

L'allié du barbecue, à choisir frais et sans bactérie

28



SUCCESSION

Mettre son conjoint à l'abri du besoin

32

NOS TESTS DU MOIS

- Rasoirs pour le corps 14
- Nettoyants pour vitres 20
- Fromages à griller 28



Photos: Getty



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
Amélie Fasel
Mirjam Fonti
Toan Izaguirre
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
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 Corthesy

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

Nos juristes à votre service



On peut économiser beaucoup d'argent en achetant malin. Les journalistes de *Bon à Savoir* en ont fait leur credo depuis longtemps. Tout au long de l'année, notre équipe compare, teste, enquête et déniche les meilleures affaires pour vous permettre de conserver tant que possible votre pouvoir d'achat.

Dans notre rédaction – c'est l'une des particularités de notre magazine –, d'autres acteurs agissent en coulisse. Plus discrètement, mais pour servir la même cause: vous aider. Chaque mois, nos juristes traitent près de 1000 courriers, mails et appels téléphoniques de lectrices et de lecteurs, abonnés à notre journal. Ils répondent à vos questions, vous conseillent, vous guident et vous accompagnent dans vos démarches (*lire en page 34*).

La liste des doléances qu'ils traitent est longue: problèmes de remboursements, de garanties, d'arnaques en tout genre, soucis avec des employeurs, des régies immobilières, des compagnies aériennes, des assureurs... Notre permanence juridique se frotte quotidiennement aux réalités des consommatrices et consommateurs et dénoue des situations devant lesquelles la plupart d'entre nous sommes perdus.

Grâce à leurs conseils, vous êtes des milliers à avoir obtenu gain de cause et récupéré des sommes parfois importantes. Au fil des ans, nos juristes ont également développé plusieurs outils pour vous soulager de tracasseries face auxquelles on en arrive souvent à baisser les bras.

Sur notre site internet, vous trouverez de nombreuses lettres types pour vous soutenir dans vos demandes ou vos réclamations, que cela concerne des achats, des ventes forcées, des baisses de loyer, ou encore des SMS surtaxés.

A l'approche des vacances, un autre de nos outils pourrait aussi s'avérer particulièrement utile: «Pilotez votre plainte». En quelques clics, ce formulaire disponible sur **bonasavoir.ch** vous permet de vous faire rembourser de manière simple et rapide lors de retards, de vols annulés ou de pertes de bagages. En un an, il vous a permis de récupérer collectivement 250 000 fr.!

Vous retrouverez les conseils les plus courants de nos juristes dans notre guide pratique de la consommation. Il se présente sous forme de questions-réponses simples et accessibles (*voir en page 40*).

Etre bien informé et persévérer, ce sont les clés pour faire valoir vos droits!

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef



6

EN UNE

Assurance voyage

Choisissez votre couverture optimale



Photos: Getty

13

COMPARATIF

Crèmes solaires

Les produits pour le corps s'avèrent plus économiques



14

TEST

Rasoirs manuels

Une option réutilisable bien notée et à petit prix



34

CONSEILS JURIDIQUES

38 Chronique plaintes.ch

Sommaire

5 En bref

Rectifier son nom coûte cher chez EasyJet

6 Vacances

Bien assuré contre les mauvaises surprises

11 Observatoire des prix

Notre caddie-type a baissé partout sauf chez Coop

19 Trains internationaux

Les CFF ont abandonné la vente de billets pour de nombreux pays

23 Congés

Le droit aux vacances en dix questions

24 Pompes à chaleur

Notre enquête révèle les escroqueries derrière les offres alléchantes

26 Santé

Faire la nique aux tiques

27 Témoignage

Il paie ses écouteurs 90 fr. et se retrouve avec 135 fr. d'assurance

30 Alerte conso

Fuyez les faux vendeurs de vin et les pirates sur WhatsApp

30 Prix de l'électricité

Les collectivités cumulent les profits, les ménages trinquent

32 Succession

Nos conseils pour avantager son conjoint

36 Produits suisses

Les iconiques Ricola et Toblerone meilleur marché à l'étranger

TESTS

14 Rasoirs pour le corps

20 Nettoyants pour vitres

28 Fromages à griller

COMPARATIFS

9 Rega ou Air-Glacières

10 Qualité & Prix et M-Classic

13 Crèmes solaires corps et visage

16 Trajets en télécabine

**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

6/24

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° 7/8 | Dès le 3 juillet 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**

① 021 310 01 36
8 h à 17 h
✉ info@bonasavoir.ch
✉ CP 150, 1001 Lausanne

Service abonnements

① 021 310 01 37
✉ abo@bonasavoir.ch
✉ CP 240, 1001 Lausanne



Pour connaître le Nutriscore,
téléchargez notre
application sur bonasavoir.ch



Migros abandonne le Nutriscore

Pendant trois ans, Migros a jugé le Nutriscore comme un outil utile à ses clients. Un moyen d'«acheter équilibré facilement», pouvait-on lire sur son site internet. Le géant orange avait introduit en 2021 ce code couleur qui, en un coup d'œil, donne une information sur l'équilibre nutritionnel des aliments et boissons industriels (de «A» en vert à «E» en rouge). Mais l'enseigne vient d'y renoncer, considérant désormais cet indicateur comme trop coûteux et mal compris par les consommateurs. Or ce revirement coïncide aussi avec une modification apportée au calcul du Nutriscore, en avril dernier, qui pénaliseront notamment les produits sucrés ainsi que les édulcorants, abaissant la note de nombreux produits.

Facultatif, le Nutriscore fait son chemin dans plusieurs pays européens malgré les réticences du lobby agro-alimentaire. En Suisse, entre fin 2022 et fin 2023, on est passé de 7000 à 9700 produits labellisés. Un essor stoppé net par la décision de Migros de retirer progressivement cette information de ses articles. A laquelle s'ajoute celle de la marque de produits laitiers Emmi, qui n'apposera plus le Nutriscore sur ses nouveaux produits. gc

Photos: Getty / DR



PAPIER TOILETTE M-BUDGET: RIEN DE «NOUVEAU»

Migros vend du papier toilette M-Budget en deux différentes qualités: l'un en papier recyclé et l'autre en cellulose. Sur ce dernier, on peut actuellement voir l'inscription bleue «Nouveau». La douzaine de rouleaux coûte 4.80 fr. Mais la seule nouveauté de ce produit, en réalité, c'est... son emballage, comme nous l'a confirmé Migros. Alors pourquoi mettre en avant un changement qui n'a pas eu lieu? Selon le distributeur, l'inscription bleue se serait immiscée par erreur lors de la réédition du produit.

Conseil: les rouleaux M-Budget en papier 100% recyclé coûtent 3.60 fr., soit 1.20 fr. de moins que le «nouveau» papier toilette. Bon marché, le produit initial a même obtenu la deuxième meilleure note lors de notre dernier test, en 2022. jod / gc

QUAND COOPÉRATION S'INCRUSTE À DOMICILE

Il n'est pas rare de recevoir deux ou trois *Coopération*, le magazine gratuit de Coop truffé d'annonces publicitaires, dans sa boîte aux lettres. Ces exemplaires superflus, qui passent souvent tout droit à la corbeille à papier, permettent au distributeur de clamer qu'il possède le journal le plus lu de Suisse romande (*lire «Des Coopération plein la boîte aux lettres» sur bonasavoir.ch*).

Un fidèle lecteur de *Bon à Savoir* a fait l'amère expérience de ce gaspillage: il a reçu chez lui fin avril un exemplaire à l'essai puis, sans avoir rien entrepris, un numéro normal la semaine suivante. Vérification faite, cet habitant de Cully (VD) a bel et bien été abonné sans le demander... Pire: malgré une tentative de désabonnement sur le site, des jours à l'avance, il a aussi reçu le numéro suivant. Seul un téléphone insistant avec Coop lui a permis de venir à bout de ces livraisons intempestives. gda

RECHERCHE GRATUITE POUR LES AVOIRS DE 2^e PILIER

Certaines sociétés privées pratiquent un démarchage agressif pour vendre leurs conseils en prévoyance professionnelle, ou chercher d'éventuels avoirs du 2^e pilier en déshérence. Pierre* a été contacté malgré l'astérisque dans l'annuaire indiquant qu'il ne voulait pas d'appels publicitaires. La courtière n'a lâché l'affaire que lorsqu'il l'a avertie qu'il dénoncerait cet appel indésirable. Raphaël* s'est quant à lui étonné des renseignements très précis que son interlocuteur possédait à son sujet, mais il n'a reçu que des réponses évasives quand il a tenté d'en connaître l'origine.

Conseil: pas besoin de rémunérer un intermédiaire pour mettre la main sur d'éventuels avoirs de prévoyance, épargnés au cours de votre vie professionnelle. Réalisez cette démarche vous-même, et gratuitement, en adressant une demande auprès de la Centrale du 2^e pilier: info@zentralstelle.ch. sd

PROBLÈME DE NOM: EASYJET TERGIVERSE

Cet été, de nombreux Suisses voyageront avec la compagnie EasyJet. Lors de la réservation de ses vols, il est impératif de veiller à l'orthographe de son nom sur le billet. Les pratiques de la compagnie *lowcost* peuvent coûter cher aux voyageurs et une de nos lectrices en a fait les frais. Celle-ci a dû compléter son nom de famille, pour l'accorder au nom composé tel qu'il figure sur son passeport. Un changement qui peut sembler anodin et qui, pourtant, lui a été facturé 144 fr.!

Dans ses conditions générales de vente, la compagnie aérienne tolère la correction de fautes d'orthographe, jusqu'à trois caractères. Toute autre modification est considérée comme une erreur à assumer par les passagers. Le service juridique de *Bon à Savoir* a analysé le cas et considère cette facturation abusive. Quant à savoir si notre lectrice sera remboursée: EasyJet refuse d'entrer en matière et renvoie la rédaction de *Bon à Savoir* à ses conditions générales qui manquent de clarté. ti





Getty

Les bons choix, pour partir en vacances l'esprit léger

ASSURANCES Farniente à la plage, excursion en montagne ou périple urbain organisé, un mauvais coup du sort peut frapper les touristes n'importe où. Avec un peu de préparation, on évitera de se ruiner si la malchance décide de perturber le séjour. *Gilles D'Andrès / Sébastien Sautebin*

Les vacances sont réservées, vols et nuitées payés depuis des semaines. Mais est-on suffisamment protégé en cas d'imprévu avant ou pendant le séjour? Il est encore temps de partir l'esprit serein, avec une bonne couverture contre les problèmes de santé, notamment. Car l'assurance maladie obligatoire et l'assurance-accidents ne suffisent pas

pour se faire rembourser tous les frais en cas de pépin. Sans tomber dans la surassurance, comment ne pas trop y perdre d'argent, si la poisse s'invite en voyage? Suivez le guide!

1. Vérifier si l'on est déjà assuré

On est parfois, sans s'en rendre compte, déjà assuré contre cer-

tains risques à l'étranger. Une carte de crédit ou un abonnement à un service d'assistance automobile peuvent offrir une couverture. Un rapide examen des polices et contrats en sa possession permet de savoir à quel point on est couvert et de repérer les lacunes à combler, en évitant d'assurer plusieurs fois le même risque.

→ **Assurances complémentaires de soins:** nombre d'entre elles, qui couvrent certains coûts pour la médecine alternative, les lunettes, la prévention ou encore les médicaments non remboursés, prennent en charge, au moins en partie, les frais médicaux à l'étranger. A savoir: les urgences, du sauvetage au rapatriement, les soins sur place voire les conseils médi-

Une couverture trop limitée

Assurance maladie de base et accidents: elles ne couvrent de loin pas tous les risques et la facture peut être lourde s'il faut être soigné sur place, rentrer plus tôt ou être rapatrié. L'assurance de base rembourse les soins dans les pays de l'Union européenne, de l'AELE (Islande, Norvège, Liechtenstein) et au Royaume-Uni, hors frais de sauvetage et de rapatriement. Dans les autres pays, elle octroie un montant égal au double de la prise en charge dans le canton de domicile. Les frais de transport sont assumés jusqu'à 500 fr.: un forfait souvent insuffisant s'il faut payer des taxis ou une ambulance sur place. Hors des frontières européennes, dans des pays où les soins sont très coûteux tels que Japon, Australie, Canada ou Etats-Unis, l'entier de la facture ne sera pas couvert.

caux depuis la Suisse. Attention à vérifier les limites territoriales de la couverture, les franchises et les plafonds de prise en charge.

Si l'on n'est toujours pas assuré pour ses vacances, il est peut-être encore temps de contracter une complémentaire spécifique pour les voyages auprès des rares caisses maladie qui proposent ces produits. Comme la police *Mondia* chez Asura ou *Mundo* chez Groupe Mutual, pour moins de 10 fr. par mois.

► **Dépannage et assistance auto:** les membres d'une organisation comme le Touring club suisse (TCS), l'Association transports et environnement (ATE) ou l'Automobile club suisse (ACS) peuvent bénéficier de leurs Livret ETI Monde, Carnet d'entraide ou Travel, entre 130 fr. et 190 fr. annuels, qui couvrent l'assistance médicale à l'étranger, le rapatriement et les frais d'annulation de voyage. Si l'on possède l'un de ces produits, gare à ne pas assurer les mêmes risques ailleurs!

► **Cartes de crédit:** les conditions générales des cartes de crédit incluent le plus souvent une assurance sauvetage/rapatriement jusqu'à 60 000 fr. de frais, jusqu'à 300 000 fr. en cas d'accident avec un transport collectif, et jusqu'à 10 000 fr. en cas d'annulation de voyage. C'est le cas de presque toutes les cartes avec 100 fr. de cotisation annuelle. Reste que, pour bénéficier des prestations qui sont valables pour toutes les personnes d'un ménage, le voyage doit avoir été payé avec la carte de crédit. Découvrir dans le détail les assurances des cartes de crédit dans le prochain numéro de *Mon Argent*

([monargentmag.ch](#), voir en page 28).

► **Acteurs du sauvetage aérien:** payer pour une carte de sauvetage de la Rega, d'Air-Glaciers ou d'Air Zermatt permet aussi de mieux couvrir ses arrières en cas de gros pépin de santé à l'étranger et de rapatriement en urgence (*lire en page 9*). On se concentrera alors avant tout sur la couverture des frais de sauvetage, de traitement et de guérison sur place, et sur l'assurance annulation du voyage.

2. Compléter sa couverture

Lorsque le *check-up* de ses assurances laisse apparaître des lacunes, on peut y remédier en contractant des assurances voyage ponctuelles ou annuelles. Celles-ci proposent des offres de base, auxquelles il est souvent aisément d'ajouter des prestations, en modulant sa couverture selon ses besoins. Comme les complémentaires de soins, les assurances voyage

permettent de combler ce que l'assurance maladie de base ne prend pas en charge dans des pays extra-européens où les soins sont très coûteux.

► **Assurance voyage ponctuelle:** il est possible de conclure une assurance maladie pour la durée du voyage. Cette stratégie permet d'avoir une couverture illimitée dans le monde entier qui inclut les soins ambulatoires et hospitaliers, ainsi que le transport et le rapatriement

**Avant de partir,
il faut savoir
contre quels risques
on est assuré, et
combler les lacunes.**

médical. Plusieurs caisses la proposent sans exiger de posséder une autre police chez elles. Autres avantages: on peut conclure une telle assurance en ligne au dernier moment et aucun examen de santé n'est demandé. Surtout, cette couverture ne

coûte pas cher: de 20 fr. à 40 fr. pour un adulte en vacances deux semaines et entre 40 fr. et 100 fr. pour une famille de quatre personnes. Le volet «annulation» n'est souvent pas compris dans ces offres, mais il est parfois possible de l'ajouter.

► **Assurance voyage annuelle:** cette solution est proposée sous forme de *packs* incluant diverses prestations, les deux principales étant l'assurance annulation de voyage et l'assistance aux personnes, qui comprend le rapatriement et, généralement, les frais de recherche et de sauvetage.

Attention: les offres de base n'incluent souvent pas les frais de guéris-

Avant le départ Nos conseils

- Vérifier si les couvertures proposées se limitent à l'Europe ou si elles sont valables dans le monde entier. Passer en revue attentivement les clauses d'exclusion, les plafonds de couverture et les limites de prestations. Comprendre parfaitement ce que l'on signe.
- Lors des réservations, on peut choisir de payer un peu plus cher pour avoir des billets d'avion modifiables ou remboursables ou encore réserver des hôtels proposant l'annulation gratuite jusqu'à une date proche de l'arrivée sur place.
- En voyage, avoir à disposition les documents permettant de vérifier les couvertures dont on bénéficie.
- Ne pas oublier sa carte d'assurance; photocopier ou prendre une photo (enregistrée sur son téléphone) de ses documents d'identité. Garder une liste de tous les numéros d'urgence. Vérifier si le permis de conduire international est requis dans le pays où l'on se rend. Prévoir une réserve sur son compte bancaire: dans certains pays, les hôpitaux demandent que les frais médicaux soient réglés immédiatement.
- En cas de location de voiture, prendre le temps de bien comprendre ce qui est couvert et compléter au besoin. Inspecter minutieusement le véhicule à réception. Faire consigner par écrit les éventuels dommages et prendre des photos. Prévoir une réserve suffisante sur sa carte de crédit pour la caution.
- Lorsqu'on a conclu une assurance voyage annuelle, on se souviendra qu'elle se renouvelle automatiquement pour une durée d'un an. Le délai de préavis est de trois mois avant l'échéance.

son, qui nécessitent un supplément pouvant faire bondir la prime. En général, le choix d'une couverture annuelle devient rentable à partir de deux voyages par an, surtout pour les familles. Le coût annuel varie entre 100 fr. et 200 fr. pour un individu, et de 170 fr. à 300 fr. pour une famille.

► **Assurances spécifiques:** si l'on est déjà assuré contre certains sinistres, il est possible de se limiter à des couvertures très spécifiques. Par exemple: une assurance annulation en réservant son vol; une couverture automobile lors de la location d'une voiture ou encore une assurance bagages. Pour cette dernière, il est toutefois plus judicieux de contracter un module complémentaire «vol simple à l'extérieur du domicile» avec son assurance ménage. Vos biens seront assurés toute l'année, y compris en Suisse, et pas seulement pendant les vacances.

 **BONUS WEB** Retrouvez une comparaison entre assurances voyage annuelles sur [bonasavoir.ch](#)



IMMOBILIER

L'agence immobilière Ného passe la barre des 6'300 clients

L'immobilier a profondément changé au cours des dernières années, notamment via l'utilisation d'internet. Ného, l'agence immobilière sans commission, a parfaitement saisi cette opportunité pour offrir à ses 6'300 clients une nouvelle expérience où la relation entre le propriétaire vendeur et l'agent reste au cœur du processus de vente, mais pour un forfait de 12'000 francs. Entretien avec Frédéric Frachon, expert en immobilier de Ného.

Bonjour, M. Frachon, pouvez-vous nous expliquer comment l'agence Ného se différencie des agences dites "traditionnelles"?

Fondamentalement, mon travail est le même que dans une agence traditionnelle. Mon quotidien consiste à rencontrer des propriétaires, évaluer des biens se situant dans une zone que je connais parfaitement, trouver les acheteurs, et vendre les biens qui me sont confiés au meilleur prix. La différence majeure vient du fait que chez Ného, les agents locaux sont soutenus par une équipe solide et des outils digitaux qui simplifient les processus récurrents du métier de courtier. Ce soutien du digital, ainsi que le volume important de biens vendus chaque mois nous permet de revoir notre marge à la baisse et de proposer un prix fixe de CHF 12'000.

Le digital occupe-il une part importante du processus de vente chez Ného ?

L'expertise humaine est et restera toujours au centre de notre service. La rencontre et les échanges avec mes clients est du reste la partie de mon travail que je préfère. La digitalisation des processus administratifs est uniquement là pour nous aider à mieux faire notre travail. Ces outils nous permettent à nous les agents de gagner en temps et en efficacité. Nous avons ainsi davantage de temps pour interagir avec nos clients, et pour nous occuper de la vente proprement dite.

Quelle est la valeur ajoutée apportée par Ného ?

Tout d'abord, je pense que le fait de payer un forfait compétitif de seulement CHF 12'000 au lieu de 3% en moyenne de la valeur

de votre bien est un avantage majeur. Deuxièmement, notre base d'acheteurs. En tant que leader du marché, nous proposons de nombreux biens à la vente chaque mois. Ces biens génèrent de l'intérêt auprès d'un grand nombre d'acheteurs potentiels qui sont ainsi répertoriés dans une base de données en fonction du type de bien recherché et de la région. Lorsque nous proposons un bien à la vente, nous commençons par le proposer à notre base d'acheteurs. Cela nous permet de générer très rapidement de l'intérêt et ainsi créer de la compétition entre les acheteurs et d'augmenter potentiellement le prix de vente. Enfin, parmi les autres valeurs ajoutées apportées par Ného, je signalerai la qualité de l'évaluation du bien. Nous déterminons avec précision des prix de vente d'une part grâce à l'expérience des courtiers,

mais aussi grâce à l'utilisation des nombreuses données de marché.

Alors pourquoi vendre sa propriété avec Ného ?

Je suis convaincu que Ného offre une combinaison parfaite de l'expérience humaine et des forces du digital. Avec son forfait fixe qui a déjà convaincu plus de 6'300 clients, je pense que ce modèle est le plus juste et le plus adapté. C'est pour moi l'agence qui apporte la meilleure solution aux problématiques que peuvent rencontrer les vendeurs.

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

La protection bon marché venue du ciel

RAPATRIEMENT En cas d'urgence médicale, une organisation de sauvetage peut s'acquitter des frais non pris en charge par les assurances, pour environ 40 fr. par année. Avec les secours inclus en Suisse, le jeu en vaut la chandelle.

Gilles D'Andrès

Quelle protection attendre des célèbres cartes Rega ou Air-Glacières, glissées dans d'innombrables porte-monnaie suisses? Si elles ne suffisent pas, à elles seules, en cas d'accident majeur, elles sont un bon complément à une assurance voyage.

Certains problèmes de santé à l'étranger nécessitent une intervention de toute urgence et un rapatriement. En cas de blessure, malaise cardiaque, aggravation soudaine d'une maladie, l'assurance maladie, l'assurance-accidents et l'assurance voyage ne suffisent pas toujours à couvrir les coûts, qui passent parfois la barre des 100 000 francs.

L'inscription auprès de la Rega (Garde aérienne suisse de sauvetage, une fondation privée d'utilité publique), Air-Glacières ou Air Zermatt peut alors s'avérer payante. Ces compagnies fonctionnent selon un principe de subsidiarité et remboursent les frais non pris en charge par les différentes assurances du patient, hors éventuelle quote-part et franchise. Soit ce qui reste à payer pour un rapatriement, transports en ambulance entre hôpitaux et aéroports compris.

COMBO GAGNANT À L'ÉTRANGER La Rega dépêche ses propres avions-ambulances, qui permettent de procurer des soins intensifs au patient tout en le rameignant en Suisse. Sur 1353 personnes rapatriées l'an dernier, 1015 l'ont été de cette façon, le reste en avion de ligne. Et 1111 autres ont bénéficié d'une assistance médicale télephonique depuis la Suisse. Air-Glacières, qui possède une centrale



CARTE DE SAUVETAGE

Une affiliation à la Rega devrait être complétée par une bonne assurance voyage.

du même ordre, n'a pas d'avions pour les rapatriements, mais elle les coordonne avec d'autres compagnies spécialisées.

Attention: l'affiliation à la Rega ou Air-Glacières, qui ne sont pas des assurances, ne suffit pas en cas de gros pépin de santé. On souscrira, en plus, une assurance voyage qui couvre les frais de sauvetage et de traitement à l'étranger. A noter qu'un tel combo est encore plus intéressant pour les personnes privées d'une assurance-accidents professionnelle, comme les enfants, les étudiants, les personnes au chômage ou les retraités.

ENCORE PLUS UTILE EN SUISSE

Ces cartes de sauvetage couvrent aussi le secours aérien en Suisse. Un avantage certain pour les vacanciers qui randonneront au pays.

En proie au vertige? Les marcheurs coincés en montagne pourront se faire héliporter, sans casser leur tirelire. Sans le sésame, l'opération peut coûter des milliers de francs.

Bloqué par le mauvais temps? Idem, l'aide devrait venir sans débourser d'argent, y compris avec l'appui de colonnes terrestres en complément aux hélicoptères.

Et loin des cimes? Même dans ces cas, les hélicoptères interviennent souvent pour des transports rapides ou délicats vers des

hôpitaux. Pour des infarctus ou des brûlures, par exemple. Il arrive que les assurances maladie et accidents ne remboursent qu'en partie ces interventions.

Les engins d'Air-Glacières sont surtout actifs en Valais et dans l'Oberland bernois, alors que la Rega sillonne la part la plus impor-

tante du ciel suisse. Peu importe l'affiliation choisie et le lieu de domicile: une carte de sauvetage est valable sur tout le territoire national et permet d'être secouru partout aux mêmes conditions. Une carte Air-Glacières entrera donc en matière en cas de sauvetage par la Rega, et inversement.

***** Zoom *****

Quelle carte de sauvetage choisir?

→ **La différence de prix** est bénigne. La carte Rega individuelle coûte 40 fr., celle d'Air-Glacières 35 fr. La carte familiale coûte 80 fr. des deux côtés, les enfants devant être mineurs.

→ La carte de la Rega ne présente aucune **clause d'exclusion pour une prise en charge des frais** non couverts par les assurances. Contrairement à Air-Glacières ou Air Zermatt, qui fonctionnent comme une assurance-accidents: «la carte ne donne droit à aucune prestation en cas d'événements consécutifs à la pratique d'entreprises téméraires.» A savoir, par exemple, le base-jump, le parapente en cas de vents très défavorables ou les acrobaties en VTT. La randonnée hors sentiers balisés est couverte, comme l'alpinisme ou l'escalade si les règles élémentaires de sécurité et de prudence sont respectées. Pas de remboursement non plus en cas d'abus d'alcool, médicaments ou drogues, ou de tentative de suicide. Attention: ces clauses s'appliquent aussi à la prise en charge liée aux rapatriements.

→ La carte Air-Glacières couvre aussi ce qui reste à payer d'un **transport en ambulance** par personne et par an. Intéressant pour ceux qui ne peuvent pas compter sur une assurance-accidents professionnelle pour tout rembourser: le solde non payé par l'assurance de base, le plus souvent quelques centaines de francs, le sera par la compagnie, hors quote-part et franchise.

Hors des «premiers prix», le ticket de

POUVOIR D'ACHAT Migros et Coop sont proches des prix des hard-discounters avec leurs marques M-Budget et Prix Garantie. Mais le ticket de caisse s'envole lorsque le consommateur choisit d'autres gammes. Les articles Qualité & Prix sont 71% plus chers que les Prix Garantie, tandis que les M-Classic coûtent 50% de plus que les M-Budget. *Sébastien Sautebin*

Les gammes M-Budget et Prix Garantie, chez Migros et Coop, affichent des prix comparables aux hard-discounters Aldi et Lidl, comme le montre l'Observatoire des prix de *Bon à Savoir*. Ces marques ne constituent toutefois qu'une petite partie de l'assortiment des deux grands distributeurs, avec respectivement quelques 700 et 1500 articles sur plusieurs dizaines de milliers de produits.

Lorsque le consommateur s'écarte de ces petits îlots de prix raisonnables, il plonge dans un océan de cherté qui fait exploser son ticket de caisse. Notre panier comparatif de 20 articles de consommation courante en fournit un exemple éloquent: chez Migros, les produits M-Classic coûtent, dans des quantités identiques, 50% plus cher, en moyenne, que leurs versions M-Budget. Chez Coop, l'écart entre les Prix Garantie et les Qualité & Prix dépasse 71%. A la caisse, bonjour le coup de massue: notre panier passe de 73.10 fr. à 110.80 fr. chez Migros et de 74.50 fr. à 127.85 fr. chez son rival (*voir tableau*).

FAUSSE IMPRESSION

DE PRIX DOUX

Ces écarts sont d'autant plus douloreux que, dans l'esprit de nombreux consommateurs, les marques M-Classic et Qualité & Prix sont des gammes abordables qui proposent une meilleure qualité que celle des «premiers prix» pour un prix légèrement supérieur, constituant ainsi en quelque sorte une gamme «deuxième prix». Les deux enseignes entretiennent cette impression: le site de Coop vante leur «excellente qualité à petit prix» alors que Migros parle de «bonne qualité à des prix avantageux». Et dans les rayons, les prix entre les deux gammes semblent



Qualité & Prix et M-Classic beaucoup plus chers

	COOP		MIGROS	
	PRIX Garantie	Qualité & Prix	Budget	MClassic
Spaghettis	1 kg	1.40 fr.	2.50 fr.	1.40 fr.
Farine blanche	1 kg	1.00 fr.	2.10 fr.	1.00 fr.
Sucre blanc	1 kg	1.60 fr.	1.80 fr.	1.60 fr.
Café moulu	500 g	3.50 fr.	7.50 fr.	3.50 fr.
Beurre (plaqué)	250 g	3.40 fr.	3.75 fr.	3.40 fr.
Yogourt nature	1 kg	1.80 fr.	2.65 fr.	1.80 fr.
Maïs en boîte	285 g	0.95 fr.	1.30 fr.	0.95 fr.
Vinaigre de vin blanc	1 l	0.65 fr.	1.55 fr.	0.65 fr.
Huile de colza	1 l	3.50 fr.	4.95 fr.	3.50 fr.
Huile de tournesol	2 l	8.60 fr.	9.90 fr.	8.60 fr.
Emincé de poulet	1 kg	15.70 fr.	35.50 fr.	15.70 fr.
Eau minérale gazeuse	6 x 1,5 l	1.80 fr.	5.95 fr.	1.80 fr.
Amandes moulues	400 g	3.00 fr.	6.40 fr.	3.00 fr.
Viande de bœuf hachée	1 kg	15.90 fr.	22.50 fr.	15.90 fr.
Petits pois et carottes (boîte)	540 g	1.80 fr.	2.50 fr.	1.80 fr.
Glace vanille	1 l	2.35 fr.	3.50 fr.	1.55 fr.
Ketchup	800 ml	1.10 fr.	3.65 fr.	1.10 fr.
Mayonnaise	265 g	1.50 fr.	1.80 fr.	1.50 fr.
Rösti	1 kg	3.20 fr.	4.65 fr.	3.20 fr.
Petit beurre	400 g	1.75 fr.	3.40 fr.	1.75 fr.
TOTAL		74.50 fr.	127.85 fr.	73.70 fr.
Ecart avec les «premiers prix»			+71,61%	+50,34%

Prix selon nos relevés en magasin le 21.5.2024. Les prix des articles ont été recalculés au prorata pour obtenir des quantités identiques. Prix arrondis aux 5 ct.

caisse explosive

souvent proches lorsqu'on n'y regarde pas de plus près (*lire encadré*).

JUSQU'À 140% DE VARIATION

Notre panier montre que les deux enseignes se tiennent dans un mouchoir de poche pour les «premiers prix», avec une différence de... 80 centimes sur 20 produits. Coop est plus cher de 15% que son éternel rival dans la gamme supérieure avec un total de 127.85 fr. pour les Qualité & Prix contre 110.80 fr. pour les M-Classic. Toutefois, pour dix des vingt produits de notre panier, les prix de Coop et Migros sont rigoureusement identiques sur les deux gammes. Par exemple, les litres d'huile de colza Prix Garantie et M-Budget sont vendus 3.50 fr. et les versions Qualité & Prix et M-Classic coûtent 4.95 fr.

Autre constat, l'écart de prix entre les premières et deuxièmes gammes varie fortement d'une denrée à l'autre. Il est, par exemple, d'un peu plus de 10% pour le beurre et le sucre chez les deux distributeurs, de 20% pour la mayonnaise, d'environ 40% pour l'huile de colza. Il grimpe à 110% pour la farine blanche ou à près de 140% pour le vinaigre de vin.

LES EXPLICATIONS

DE COOP ET MIGROS

Chez Coop, on précise que la gamme Qualité & Prix, qui est la plus grande marque propre de Coop avec quelques 10 000 pro-

ducts, «est très hétérogène». Elle peut se distinguer des Prix Garantie sur de nombreux aspects: «les matières premières, la composition, la production, les emballages et les labels de qualité, par exemple», résume Sina Gebel, du service de communication. L'écart de prix avec l'entrée de gamme varie donc considérablement.

Du côté de Migros, Tristan Cerf, porte-parole, affirme que les différences entre les deux gammes s'expliquent surtout par la qualité des ingrédients, la recette et le mode de production. «Généralement, les informations de l'emballage permettent de comprendre en un coup d'œil la différence de prix entre les gammes, estime le porte-parole de l'enseigne. Par exemple: du poulet *M-Budget* qui n'est pas forcément suisse, des recettes distinctes pour les biscuits, une quantité clairement plus importante dans le *M-Budget*, la présence d'un label comme IP Suisse, etc.»

Lire l'emballage peut révéler aussi quelques surprises de taille. *Bon à Savoir* a montré à plusieurs reprises que la composition de certains produits de gammes différentes était très proche. Et parfois identique, avec les mêmes matières premières et le même fournisseur*. Seuls l'emballage et la quantité contenue changeaient.

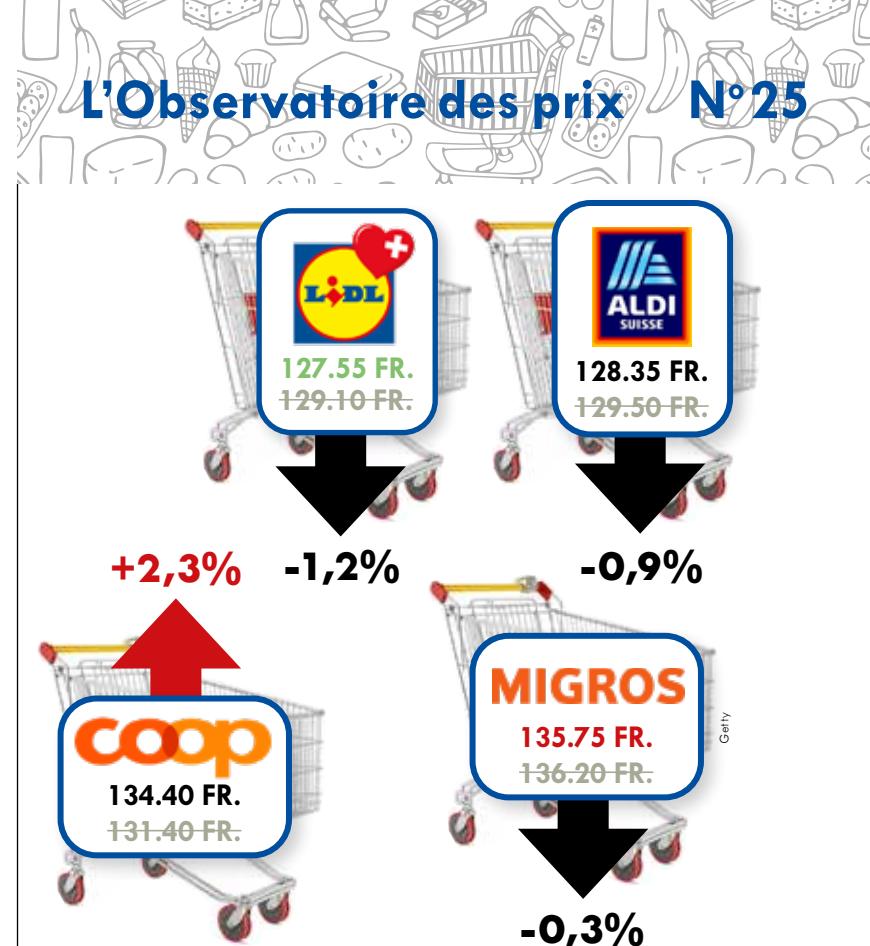
*Retrouvez nos articles «Même contenu, prix différents», «Gammes à bas prix, du pareil au même» et «Mêmes spaghetti, prix différents», sur bonasavoir.ch

Au supermarché

Gare aux apparences!

Dans les rayons, les produits «premiers prix» et les «deuxièmes prix» affichent parfois des tarifs proches. Le paquet de rösti revient à 3.50 fr. en version M-Classic et 3.20 fr. pour le M-Budget. Certains consommateurs peuvent être tentés de choisir le premier, pensant acheter ainsi un meilleur produit pour une poignée de centimes en plus. Encore faut-il examiner le prix à quantité égale. Car le paquet M-Budget pèse 1 kilo, pour 750 g de M-Classic. Ramené au kilo, le prix de ce dernier se monte à 4.65 fr. (+45%)!

Autre exemple: chez Coop et Migros, le paquet de *Petit Beurre* «premier prix» est vendu 1.75 fr. et la gamme supérieure 1.95 fr. Les emballages des premiers pèsent 400 g et les seconds ne font que 230 g. Pour 400 g, les seconds coûtent 3.40 fr., soit près du double.



La facture baisse partout, sauf chez Coop

COURSES Le mois dernier, seul le montant du caddie-type de Coop a augmenté. Lidl et Aldi restaient légèrement plus avantageux que leurs concurrents. *Kevin Gertsch*

La tendance générale à la baisse se poursuit sur le front des «premiers prix», sauf chez Coop. En mai, Lidl restait le distributeur le moins cher sur les 53 produits inclus dans le caddie-type de *Bon à Savoir*. Le ticket de caisse y affichait un montant de 127.55 fr. (-1,2% par rapport à avril) contre 128.35 fr. chez Aldi (-0,9%).

Pour la première fois depuis de nombreux mois, la facture était en hausse chez Coop (+2,3%), où elle atteignait 134.40 fr. Migros suivait de près avec un total de 135.75 fr. (-0,3%) pour une liste de courses en tout point identique.

FAIRE JOUER LA CONCURRENCE

Coop a vu le montant de son caddie augmenter, notamment en raison de l'absence du liquide vaisselle concentré Prix Garantie, traditionnellement vendu 0.19 fr. les 100 ml. Lors de

leur visite en magasin, nos enquêteurs ont dû se rabattre sur le produit Fox Classic Orange de la gamme Qualité & Prix, disponible à 0.24 fr. les 100 ml.

C'est le principal enseignement des relevés réalisés par *Bon à Savoir* durant ces deux dernières années: quand les articles les moins chers sont absents des rayons, la facture grimpe drastiquement si l'on sélectionne des produits de la gamme supérieure (*lire aussi «Hors des 'premiers prix', le ticket de caisse explosive»*). Pour limiter ses dépenses au maximum, le consommateur ne devrait jamais hésiter à repousser l'achat ou à se rendre dans une autre enseigne.

BONUS WEB
Retrouvez chaque mois les tableaux détaillés de notre Observatoire sur bonasavoir.ch



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



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.

Corps ou visage: les différences de prix sont colossales

CRÈME SOLAIRE

Entre les produits pour le corps et ceux destinés au visage, le prix au litre est souvent multiplié par deux, voire cinq. Pour un même indice de protection. *Geneviève Comby*

Des différences de prix de 340%, voire 500%! Entre une crème solaire pour le corps et une autre pour le visage, les variations atteignent des sommets. C'est ce que révèlent les résultats de notre comparatif portant sur des produits courants.

Entre la Nivea *Protect Moisture* indice 30 et la Nivea *UV Face* indice 30, la différence de prix pour 100 ml atteint, par exemple, 23.90 fr. sur migros.ch. Entre la Daylong *Sensitive crème-gel* indice 50+ et la Daylong *Sensitive Face gel fluide* indice 50+, elle s'élève à 24.40 fr. sur sunstore.ch.

Nous avons comparé des produits similaires de mêmes marques affichant un indice de protection solaire identique. Les références mises sur le marché par les fabricants ne sont jamais parfaitement identiques. Selon qu'elles sont destinées au corps ou au visage, elles affichent souvent un nom, une texture (lait, crème, gel, etc.) ou un parfum différent.

PROMESSES «ANTI-ÂGE»

Les protections solaires sont, par ailleurs, conditionnées dans des emballages de tailles distinctes. Plus petits, les tubes pour le visage contiennent plutôt 50 ml, contre 200 ml, voire 250 ml dans le cas d'une crème pour le corps. Résultat: une différence de prix, même colossale, ne saute pas aux yeux.

Certaines crèmes solaires pour le visage vantent, en plus, une protection «anti-âge», «anti-taches», «anti-rides», «sensation agréable sur la peau». Tout cela justifie-t-il que l'on dépense autant pour un indice de protection solaire équivalent?



A l'instar de grandes marques de cosmétiques, celles de Coop et Migros présentent aussi un différentiel de prix considérable.

Exemples:

- Nous avons comparé deux produits Sherpa Tensing, une marque de Coop. Coût du *Lait solaire* indice 50: 8.29 fr. les 100 ml. Coût de la *Crème Solaire Face Care*: 21.90 fr. les 100 ml. Soit 13.60 fr. de différence, +164%.
- A la Migros, la protection solaire M-Classic *Sun Milk* indice 30 coûte 1.48 fr. les 100 ml contre 9 fr. les 100 ml pour la *Sun Face Cream* soit 7.50 fr. de différence, +508%.

Même en comparant la protection pour le visage avec le nou-

veau lait solaire pour le corps M-Classic *Sensitive* – destiné aux peaux sensibles et donc vendu plus cher –, la différence atteint encore +144%.

LES FABRICANTS S'EXPLIQUENT

Pour justifier ces écarts de prix, les enseignes avancent des différences de composition entre les produits pour le corps et ceux destinés au visage, notamment la présence d'«ingrédients spécifiques» plus coûteux, ou des «formules adaptées aux différents besoins de la peau».

«Les produits de plus petite taille entraînent des coûts supplémentaires en termes d'emballage et de production», ajoute Coop.

Reste l'essentiel: le consommateur devrait pouvoir se fier à l'in-

dice de protection, quelle que soit la taille du tube ou la texture de la protection solaire. Impossible, a priori, de vérifier la validité de l'information lors de l'achat.

Le magazine français *Que Choisir* a fait le test, et les résultats laissent songeur. Sur treize crèmes solaires pour le visage mises à l'épreuve, cinq ne respectaient pas l'indice annoncé: Biotherm *Waterlover Face Sunscreen 50+*, Vichy *Capital Soleil Crème Onctueuse Protectrice 50+*, Lancaster *Sun Sensitive Luminous Tan Fluide Lacté Non-Gras 50*, Rituals *Invisible Sun Protection Face Cream 50+*, Isdin *Fotoprotector Fusion Water Magic 50*. Ces produits, loin d'être bon marché, ne protègent donc pas assez contre les UVA et UVB.

Un modèle économique pour des jambes lisses

RASOIRS POUR LE CORPS Un seul modèle sur les dix testés a obtenu une très bonne note: c'est le coûteux *Swirl* de Gillette Venus. Bonne nouvelle: un produit nettement moins cher se positionne juste derrière et a donné de bons résultats. *Andreas Schildknecht / gc / ti*

Jambes, aisselles, bikini... Pour certaines, tout doit disparaître à l'approche de l'été. Quand la guerre aux poils est déclarée, la méthode la plus simple et la plus rapide reste le classique rasoir manuel. Nous avons fait tester dix modèles à dix femmes, âgées de 20 à 40 ans, par l'intermédiaire d'un laboratoire.

Un produit sort du lot. Performant sur toutes les parties du

corps, le *Venus Swirl* de Gillette est le seul dont l'efficacité du rasage a été très bien notée. Les utilisatrices ont en outre souligné qu'il tient bien en main et glisse en douceur sur la peau.

BONNE ALTERNATIVE À PETIT PRIX CHEZ ALDI

Le prix du gagnant, en revanche, s'avère moins doux. Compter

17 fr. pour le Gillette, un montant auquel il faut ajouter 5.63 fr. pour chaque recharge de lames. Ce qui transforme l'élimination régulière des poils en une opération relativement onéreuse.

Deuxième du test, le *Ciara Sensitive* de la marque Ombia, de l'enseigne Aldi, est nettement moins

Lire la suite en page 16 ➔



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

MARQUE

Désignation

Acheté chez

Prix payé

Nombre de lames par rasoir

Nombre de rasoirs par paquet

Type de rasoirs

Lieu de fabrication

Prix par recharge de lames/rasoir jetable

1. Efficacité du rasage	60% ¹
→ Jambes	30% ²
→ Aisselles	30% ²
→ Maillot	30% ²
→ Poils longs	10% ²
2. Réactions cutanées	30% ¹
3. Maniabilité	10% ¹
Note finale	
Appréciation	

10 rasoirs manuels pour femme



GILLETTE VENUS

Swirl

Coop

17.50 fr.

5

Réutilisables

Etats-Unis

5.63 fr.

5.5

5.7

5.7

5.3

5.3

5.5

5.3

5.5

Très bon

OMBIA

Ciara Sensitive

Aldi

5.99 fr.

6

Réutilisables

Vietnam, Corée du Sud

1.33 fr.

4.9

4.9

5.3

4.8

5

5

5

5

Bon

I AM

Pure

Migros

4.95 fr.

3

1

Réutilisables

Vietnam, Corée du Sud

1.65 fr.

4.9

5.1

5.1

4.7

4.7

4.6

Bon

CIEN

Silk & Shine

Lidl

4.59 fr.

5

1

Réutilisables

Allemagne



JAMBES Sur cette zone, seuls quatre rasoirs ont été jugés «bon».

Getty

En détail

Les critères du test

Le laboratoire de cosmétiques SGS Institut Fresenius, en Autriche, a réalisé un test pratique de rasoirs manuels avec dix utilisatrices, âgées de 20 à 40 ans. Des femmes avec une pilosité moyenne à forte et différents types de peau. Toutes avaient l'habitude de se raser à l'aide d'un rasoir manuel. Aucune ne présentait d'allergies connues, de maladies de peau ou d'autres problèmes dermatologiques.

Avant le test, le nom des marques et les logos des rasoirs avaient été masqués. Chaque testeuse a utilisé les dix rasoirs chez elle, en suivant les instructions et en se servant du même gel à raser pour peaux sensibles. Elles ont dû se raser deux fois avec chaque rasoir et, ensuite, évaluer les points suivants:

1. Efficacité du rasage

Quelle est l'efficacité du rasage au niveau des jambes, des aisselles et du maillot? Dans quelle mesure les produits rasant-ils les poils longs?

2. Réactions cutanées

Avez-vous ressenti des brûlures ou des démangeaisons sur la peau après le rasage? Le rasoir a-t-il provoqué un frottement ou un pincement pendant l'utilisation? Des rougeurs cutanées sont-elles apparues? Y a-t-il eu des blessures visibles?

3. Maniabilité

Comment la lame s'adapte-t-elle aux contours du corps lors du rasage? Le rasoir est-il facile à manier, même dans les endroits difficiles d'accès? Comment le manche du rasoir tient-il dans la main? Est-ce facile d'ôter la mousse et les poils pris dans la tête de la lame? Les lames glissent-elles bien sur la peau, y compris quand on exerce peu de pression? Les lames sont-elles faciles à changer?



WELL BODY	WILKINSON	OMBIA	CIEN	BIC	GILLETTE VENUS
Silktouch	Quattro	Women Rose	Senses	Soleil Lady	3 Colors
Coop	Coop	Aldi	Lidl	Denner	Migros
8.95 fr. 5 1 Réutilisables Etats-Unis, Mexique	9.95 fr. 4 1 Réutilisables Union européenne	3.89 fr. 3 10 Jetables Allemagne, Tchéquie	1.59 fr. 3 4 Jetables Allemagne, Tchéquie	4.55 fr. 3 4 Jetables Grèce	4.95 fr. 3 3 Jetables Pologne
1.99 fr.	3.17 fr.	0.39 fr.	0.40 fr.	1.14 fr.	1.65 fr.
4.7	4.7	4	3.9	3.9	3.8
5	4.7	4.2	3.6	4	3.9
5.1	5.1	4.3	4.3	4.1	4
4.1	4.2	3.6	3.8	3.7	3.5
4.4	4.6	3.9	3.7	3.7	3.6
5.1	5.1	4.3	4.1	4.4	4.1
4.9	4.8	4	3.6	4	3.9
4.8	4.8	4.1	3.9³	3.9³	3.8³
Bon	Bon	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

Si la note globale ne peut pas être meilleure.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

► Suite de la page 14

cher. Il ne coûte que 5.99 fr. et chaque recharge revient autour de 1.30 fr.

Economique, ce rasoir Ombia a obtenu de bons résultats aussi bien au niveau des jambes que des aisselles et du bikini. Il n'a toutefois pas engrangé autant de points que le modèle de Gillette. Certaines femmes ont critiqué sa tête de rasage relativement grande avec ses six lames. Celle-ci complique l'accès à certaines zones plus difficiles à atteindre, comme le pli du genou, voire le maillot.

POUR HOMMES ET FEMMES

Les produits de Gillette obtiennent les meilleures notes de nos tests de rasoirs manuels pour femmes et hommes depuis des années. En 2020, sur dix produits pour hommes, seul le modèle *Fusion 5 Proglide Power* de Gillette avait obtenu une très bonne note (*lire «10 rasoirs manuels à tête interchangeable: le meilleur fait mousser son prix» sur bonasavoir.ch*). Ce rasoir est encore disponible aujourd'hui. Ce qui n'a pas changé au fil des années, c'est le prix relativement élevé des produits de cette marque.

Les dix rasoirs pour femmes que nous avons testés peuvent

sans autre être utilisés par des hommes pour se raser les poils du corps. Ces produits se distinguent simplement des rasoirs manuels classiques pour hommes par des poignées plus souples et des bandes de glissement plus larges.

RASOIRS JETABLES MOINS EFFICACES

Parmi les modèles de notre test, on compte six rasoirs réutilisables à lames interchangeables et quatre modèles jetables. Tous les rasoirs réutilisables ont obtenu au minimum une bonne note globale. Leurs performances au rasage se sont révélées nettement meilleures que celles des quatre rasoirs jetables. Même constat pour leur capacité à ménager la peau.

Selon les testeuses, les rasoirs jetables ne conviennent pas à une utilisation au niveau de la zone sensible du maillot. Parmi les critiques formulées: ces rasoirs n'ont pas réussi à couper avec netteté les poils de cette partie du corps, le passage de la lame manquait de douceur et les têtes de rasage n'étaient pas assez mobiles. Avec, pour conséquences des poils incarnés, des réactions cutanées, voire des coupures sur l'épiderme.

Conseils

Se raser sous la douche

Un rasage régulier agréable nécessite de prendre quelques précautions:

- Se raser sous la douche ou juste après un bain. L'eau chaude ramollit les poils, qui sont alors plus faciles à «couper». De plus, cela ménage les lames et le rasage est plus doux, car il faut exercer moins de pression.
- La mousse et le gel à raser ramollissent les poils et permettent aux lames de glisser facilement sur la peau. La mousse permet de voir quelles parties ont déjà été rasées.
- Les poils du maillot sont plus épais que ceux des jambes. Il est utile de laisser agir la mousse à raser un peu plus longtemps sur cette région du corps.
- Les poils sous les aisselles et dans la zone du bikini ne poussent pas tous dans la même direction. C'est pourquoi il faut d'abord passer la lame dans le sens de la poussée principale et ensuite seulement dans le sens inverse. On obtient ainsi un rasage plus précis.
- Pour apaiser rapidement la peau, mieux vaut la rincer à l'eau froide ou l'hydrater avec une crème après le rasage.
- Les lames qui glissent mal sur la peau ou qui tirent sur les poils pendant le rasage doivent être remplacées par des lames neuves. Les lames émoussées peuvent provoquer des démangeaisons et des irritations cutanées.
- Lors du rasage, il faut rincer la lame sous l'eau après chaque passage. On évite ainsi que les poils et les résidus de mousse obstruent le rasoir.

TÉLÉCABINES Enfants, ados, retraités et détenteurs d'abonnements CFF profitent souvent jusqu'à 50% de rabais.



Getty

Les bons plans pour prendre de l'altitude

REMONTÉES MÉCANIQUES De nombreuses télécabines fonctionnent aussi en été. Pourquoi ne pas en profiter! Nous avons comparé les tarifs de huit destinations et les réductions accordées.

Geneviève Comby

Pour prendre de l'altitude sans se fatiguer, il n'y a pas de meilleur moyen que les remontées mécaniques. Ces installations fonctionnent aussi en été: dans de nombreuses régions de montagne, des téléphériques permettent aux amateurs de randonnées d'accéder à de nouveaux sentiers et aux moins sportifs d'admirer simplement le panorama.

Comme les paysages, les tarifs varient considérablement se-

lon le lieu et le trajet. Le temps de parcours n'y est pas pour rien. Un aller-retour entre Zermatt et Cervinia, en Italie, dans la flambant neuve cabine du *Matterhorn Alpine Crossing*, coûte en juin la coquette somme de 218 fr. Prévisions que l'aller simple dure 90 minutes, en deux temps, avec un pic à plus de 3800 m d'altitude et un point de vue sur le glacier du Théodule.

Dix ou quinze minutes – et un prix plus raisonnable – suffisent très souvent pour em-



mener des passagers d'un point A à un point B, comme le montre notre tableau qui compare huit trajets en télécabine dans diverses régions de Suisse. Les billets unitaires pour piéton sont parfois disponibles à l'achat en ligne. Une telle démarche est possible pour les grandes stations, comme les Alpes vaudoises, Aletsch Arena ou pour grimper sur le Weissenstein, le mont Pilate ou le Cervin.

Pour ces destinations, il n'existe pas de prix dynamiques (variant selon le jour de la semaine ou le moment de l'achat en ligne), comme c'est parfois le cas durant la saison de ski. On débourse donc la même somme sur Internet ou à la caisse.

RABAIS AVEC UN ABO CFF

Les sites en ligne des stations de montagne permettent surtout de s'informer sur les réductions accordées. Et il y en a. Chaque en-

treprise de remontées mécaniques applique sa politique tarifaire, mais la plupart accordent la gratuité aux bambins en dessous de 6 ou 8 ans et proposent des prix réduits pour les enfants. Certains octroient aussi des prix avantageux pour les jeunes jusqu'à 25 ans et les seniors.

Les détenteurs d'un abonnement général (AG) CFF peuvent parfois voyager gratuitement. C'est par exemple le cas sur certains téléphériques de l'Aletsch Arena, dans le Haut-Valais. AG et ½ tarif CFF permettent fréquemment de faire de belles économies, avec des discounts allant jusqu'à 50%.

Conseil: Il est possible de visualiser en un coup d'œil, sur une carte, tous les rabais accordés aux détenteurs d'abonnement CFF dans toute la Suisse, sur le site internet: <https://www.sbb.ch/fr/billets-offres/abonnements/ag/rayon-validation-ag.html>

HÔTEL ET REMONTÉES COMPRISSES

A noter que séjourner dans un hôtel donne parfois droit à des réductions sur les remontées mécaniques de la région. C'est le cas de la *Carte Bienvenue* dans les Alpes vaudoises. Par ailleurs, certaines stations proposent des forfaits journaliers, avantageux si on décide de prendre plusieurs installations en l'espace de quelques heures. Le *Passeport découverte* permet, par exemple, de se déplacer dans toute la région du glacier d'Aletsch.

Quant au Magic Pass, s'il est surtout prisé des amateurs de glisse hivernale, ce sésame leur ouvre les portes des mêmes télécabines en été.

Alors, avant d'enfiler vos chausures de montagne et de prendre de la hauteur, renseignez-vous. Il est souvent possible de grimper un peu plus haut sans effort et sans forcément se ruiner.

Tarifs d'été et réductions pour 8 télécabines

REMONTÉES MÉCANIQUES	DÉPART - ARRIVÉE	DURÉE DU TRAJET	TARIF ADULTE aller simple	TARIF ADULTE aller-retour	RÉDUCTIONS CFF	RÉDUCTIONS SELON L'ÂGE	BONS PLANS
Diablerets Express (VD)	Les Diablerets - Les Mazots	6 min. 30	20 fr.	34 fr. ¹	AG et 1/2 tarif: 50%	6-16 ans: 50%	Réduction de 50% avec la carte Bienvenue, accordée lors d'un séjour dans un hôtel d'Ollon, Gruyère et Ormont-Dessus. Gratuit pour les détenteurs du Magic Pass
Charmey (FR)	Charmey - Vounetz	Env. 15 min.	16 fr.	24 fr.	non	6-15 ans: 12 fr./16 fr. 16-24 ans: 14 fr./21 fr. AVS: 14 fr./21 fr.	Gratuit pour les détenteurs du Magic Pass
Nendaz (VS)	Nendaz - Tracouet	8 min.	15 fr.	25 fr.	non	8-15 ans: 8 fr./13 fr. 16-25 ans: 13 fr./21 fr.	Le forfait Printse donne accès aux installations du secteur Nendaz-Veysonnaz-Thyon durant un jour pour 35 fr., et le Pass Altitude à partir de 3 jours pas forcément consécutifs (dès 79 fr. pour un adulte)
Vercorin (VS)	Vercorin - Crêt du Midi	Env. 15 min.	13 fr.	21 fr.	non	7-16 ans: 8 fr./14 fr. 17-25 ans: 12 fr./19 fr. AVS: 12 fr./19 fr.	Gratuit pour les détenteurs du Magic Pass
Aletsch (VS)	Betten - Bettmeralp	7 min.	10.20 fr.	20.40 fr.	AG et carte journalière: gratuit 1/2 tarif: 50%	6-16 ans: 50%	Séjourner dans un hôtel de l'Aletsch Arena donne droit à des réductions sur certaines remontées. Le Passeport découverte d'Aletsch, une carte journalière, permet de circuler sur l'ensemble des installations (tarif adulte: 55 fr., famille: 110 fr.)
Weissenstein (SO)	Oberdorf - Weissenstein	Env. 15 min.	20 fr.	30 fr.	AG et 1/2 tarif: 50%	6-16 ans et AVS: 50%	
Mont Pilate (LU)	Kriens - Pilatus	45 min.	39 fr.	78 fr.	AG et 1/2 tarif: 50% Carte enfant accompagné: gratuit	6-16 ans: 50%	30% de réduction au minimum quand on séjourne dans un hôtel sur le mont Pilates
Matterhorn Alpine Crossing (VS)	Zermatt - Breuil Cervinia (It)	90 min.	142 fr. ²	218 fr. ²	AG, 1/2 tarif: 88 fr./136.50 fr. ²	9-15 ans: 71 fr./109 fr. ²	

¹Carte journalière. ²Tarif en mai/juin et septembre, juillet et août: 156 fr. l'aller simple et 240 fr. l'aller-retour pour un adulte, 78 fr./120 fr. pour les 9-15 ans, 95.50 fr./147.50 fr. pour les détenteurs d'un AG, 1/2 tarif CFF.

BONS & PAS CHERS

Le combo gagnant pour l'Euro.

3.45

Sirop de fleurs de sureau
Coop Prix Garantie,
1,5 litre (1 Liter = 2.30)

3.55

Chips Coop Prix
Garantie Paprika,
350 g (100 g = 1.01)

2.85

Confiseries
Coop Prix Garantie
Choco peanuts,
Fairtrade Max Havelaar,
375 g (100 g = -.76)



0.60

Bière blonde
Coop Prix Garantie,
canette, 50 cl
(100 cl = 1.20)

1.25



Biscuits Coop Prix Garantie Petit Beurre Chocolat au lait,
Fairtrade Max Havelaar, 125 g (100 g = 1.-)

1.00

Sticks salés Coop Prix Garantie,
250 g (100 g = -.40)

Coop ne vend pas d'alcool aux jeunes de moins de 18 ans.
En vente dans certains supermarchés Coop

**PRIX
Garantie**

La qualité à prix discount.

coop
Pour moi et pour toi.



Lausanne – Barcelone: terminus... Lyon

RÉSERVATIONS INTERNATIONALES Les CFF ont réduit leurs possibilités d'achat de billets vers l'étranger à la fin de l'année dernière. Une modification de la plateforme de réservation en est la cause. *Kevin Gertsch*

Depuis janvier, réserver un voyage en train pour l'étranger peut relever du parcours du combattant. Un abonné de *Bon à Savoir* en a fait la désagréable expérience. Souhaitant rallier Barcelone par le rail à la mi-juin, ce Lausannois se connecte d'abord au site des CFF. Il constate que le trajet le plus court, via Genève et Lyon, dure 8h13. Problème, une pastille indique que «ce voyage ne peut malheureusement pas être acheté» en ligne.

Notre lecteur se rend physiquement au guichet de la gare, où il fait face à une nouvelle désillusion. Un employé démunie lui explique que seule la vente d'un billet jusqu'à Lyon est possible. Pour la suite, à lui de trouver une solution (*lire encadré*). Autres options: un trajet par Montpellier ou par Paris, afin de grimper dans un TGV en direction de Barcelone. Leurs temps

de parcours respectifs sont cependant de 10h12 et de 11h42, soit au minimum deux heures de plus que via Lyon.

«MODERNISATION» DU SYSTÈME

Pourquoi une telle aberration? La liaison Lyon-Barcelone est proposée uniquement par les chemins de fer espagnols. «Nous n'avons pas de connexion avec le système de vente de la Renfe, nous ne pouvons pas vendre leurs billets sur ces trains», détaille Jean-Philippe Schmidt, porte-parole des CFF. C'était pourtant le cas avant le changement d'horaire de décembre 2023.

A la fin de l'année dernière, les CFF ont en effet «modernisé» leur plateforme de réservation afin de faciliter l'achat vers les pays limitrophes. Parallèlement, ils ont décidé de ne plus exploiter les anciens

systèmes de vente de tickets internationaux. Avec une conséquence majeure. «Les billets pour des destinations plus lointaines, au-delà des pays voisins, ne peuvent donc plus être achetés au Centre de voyages CFF, comme c'était le cas par le passé», concède Sabine Baumgartner, elle aussi porte-parole de la compagnie.

QUELQUES EXCEPTIONS

Le cas du trajet Lausanne – Barcelone n'est pas unique. Il n'est par exemple plus possible d'acheter un titre de transport à destination de l'Angleterre, hormis pour Londres avec l'Eurostar.

D'autres exceptions existent. En plus des pays voisins, les clients peuvent effectuer une réservation pour toutes les liaisons directes au départ de la Suisse, de jour comme de nuit, quelle que soit la

destination (Zurich – Zagreb, par exemple). Les voyages vers les pays du Benelux, du Danemark et de la République tchèque sont aussi disponibles auprès des CFF.

PAS D'AMÉLIORATIONS AVANT FIN 2025

La situation n'est, et de loin, pas satisfaisante pour les clients suisses. Ces derniers devront pourtant prendre leur mal en patience. Si les CFF indiquent travailler à des solutions, ce ne sera pas pour tout de suite. L'introduction d'une «norme de distribution commune au niveau européen» devrait apporter «des améliorations progressives» dans l'achat de billets internationaux à partir de fin 2025 seulement.

|||||| Achat de billets |||||

Une seule solution, la débrouille

→ A l'heure actuelle, 12 pays sont «ouverts à la réservation» avec les CFF. Outre les pays voisins, il s'agit de: la Belgique, la Croatie, le Danemark, la Hongrie, les Pays-Bas, la République tchèque, la Slovaquie et la Slovénie. Concernant l'Espagne et l'Angleterre, il est possible d'acheter un billet uniquement pour Barcelone (temps de parcours allongé) et Londres.

→ Pour rallier d'autres pays, ou d'autres localités en Espagne et en Angleterre, les CFF recommandent l'achat d'un pass Interrail. Prix pour un adulte: 283 fr. en deuxième classe pour la durée minimale de 4 jours. A ce montant s'ajoute celui des réservations sur la plupart des tronçons. Autre possibilité: acheter un billet vers un pays «ouvert à la réservation» et compléter son trajet en se procurant un ticket sur le site internet de la compagnie ferroviaire du pays d'arrivée. Un défi pour de nombreux clients, d'autant que les portails de compagnies nationales ne sont souvent traduits qu'en anglais et non en français.

→ Une page rassemble les principales informations en lien avec le sujet sur le site des CFF. Elle est atteignable en suivant ce chemin: www.cff.ch → Menu → Aide et contact → Billets Suisse/Europe → Billets Europe.

Des produits efficaces, à moins de 2 francs

NETTOYANTS POUR VITRES Dans notre test, sept des douze sprays nettoyants ont obtenu de bons résultats. Le meilleur produit était un produit écologique de Migros, suivi de près par un nettoyant pour vitres bon marché de Coop. *Lukas Bertschi / ld*

Un nettoyant pour vitres devrait permettre de bien nettoyer les fenêtres, sans laisser de traces. Dans notre test, seul le nettoyant pour vitres Oeco Power de Migros a obtenu la note globale «très bon». Un bon résultat qui a un prix: le flacon revient à 6.60 fr. par litre. Avec le nettoyant Prix Garantie, qui arrive en deuxième position, on obtient un bon produit pour à peine 1.50 fr. le litre.

Le produit Prix Garantie a même obtenu un meilleur nettoyage que le vainqueur du test, mais il a laissé davantage de traces. De plus, son maniement n'était pas optimal: la bouteille était relativement lourde et produisait de grosses gouttes qui coulaient le long de la vitre.

Deux autres produits ont obtenu de bons résultats pour ce même prix (1.50 fr. le litre): le nettoyant pour vitres de Denner et le pro-

duit de W5 acheté chez Lidl. Le W5 a moins bien nettoyé les fenêtres que le Prix Garantie, mais il laissait moins de traces et était plus facile à utiliser.

RÉSULTAT PEU PROBANT POUR POTZ

Cinq produits du test n'ont été jugés que «satisfaisant», comme le nettoyant pour vitres Go/on! de Jumbo. Il a, certes, très bien nettoyé le pollen. Mais sa tête de pul-

vérisation était bancale et le flacon tenait mal en main. Le produit de la marque Potz, de Migros, finit en queue de classement. La raison: il ne s'est avéré que moyennement efficace.

Sur son site internet, Migros écrit que le nettoyant pour vitres de Potz réduit la formation de taches de pluie. Dans le test actuel, nos experts n'ont pas exa-

Lire la suite en page 22 ➤

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 nettoyants pour vitres



MARQUE	MIGROS PLUS OECO POWER ²	COOP PRIX GARANTIE	W5	PABELLA	FROSCH
Désignation	Déttergent pour vitres	Nettoyant pour vitres	Nettoyant pour vitres	Nettoyant vitres Duo	Nettoyant vitres Spiritus
Acheté chez	Migros	Coop	Lidl	Landi	Manor
Prix payé	4.95 fr.	1.50 fr.	1.49 fr.	2.50 fr.	4.95 fr.
Contenu (en litre)	0.75	1	1	1,5	0,5
Prix au litre	6.60 fr.	1.50 fr.	1.49 fr.	1.67 fr.	9.90 fr.
1. Nettoyage	70%¹	5.6	5.1	5.1	5.1
2. Formation de gouttes et de traces	20%	5.3	5.3	5.3	5.3
3. Manipulation et pulvérisation	10%¹	5.4	5.4	6	5.7
Note finale	5.5	5.3	5.2	5.2	5.2
Appréciation	Très bon	Bon	Bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. ² Est désormais vendu sous la désignation de Détergent pour vitres à l'alcool naturel. ³ Déduction de 0,5 point

En détail
Les critères du test

Nous avons fait analyser douze nettoyants pour vitres en laboratoire, sur trois critères:

1. Nettoyage

Le laboratoire a sali une vitre avec un mélange de résidus de pollen et d'un épaississant, la carboxyméthylcellulose. Les nettoyants pour vitres ont ensuite été appliqués sur un chiffon et essuyés vingt fois à l'aide d'une machine. Les experts ont vérifié la quantité de saleté éliminée.

2. Formation de gouttes et de traces

Le laboratoire a vérifié s'il restait des gouttes ou des traces après le nettoyage. Ce test a été effectué sur un miroir.

3. Manipulation et pulvérisation

Cinq personnes ont soumis les produits à un test d'utilisation. Elles ont répondu aux questions suivantes: la pulvérisation est-elle bonne? Les flacons sont-ils faciles à tenir? Les produits sont-ils trop lourds? Le mécanisme de pulvérisation est-il facile à utiliser? La tête de pulvérisation est-elle bien fixée?



Gatty



DENNER	AJAX	COOP OECOPLAN	GO/ON!	M-BUDGET	TANDIL CLASSIC	POTZ
Détergent Vitres	Vitres sans traces	Spray nettoyant pour vitres	Nettoyant pour vitres	Nettoyant pour vitres et multi-usages	Nettoyant pour vitres	Nettoyant pour vitres
Denner	Coop	Coop	Jumbo	Migros	Aldi	Migros
1.50 fr.	4.50 fr.	3.50 fr.	3.50 fr.	1.10 fr.	1.49 fr.	3.90 fr.
1	0,5	0,5	0,5	0,75	1	0,5
1.50 fr.	9 fr.	7 fr.	7 fr.	1.47 fr.	1.49 fr.	7.80 fr.
4.7	4.5	4.5	5.5	4.3	4.6	4.4
5.3	5.3	4.7	4.7	5.3	4.7	5
5	5.7	5.9	3.7	5.7	4.7	5.6
4.9	4.8	4.7	4.7³	4.6	4.6	4.6
Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant

Si une note partielle est insuffisante.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

► Suite de la page 20

miné la rapidité avec laquelle les vitres se salissent à nouveau après le nettoyage.

L'EFFET ANTI-PLUIE: DU PLASTIQUE LIQUIDE

En règle générale, l'effet anti-pluie des nettoyants pour vitres est basé sur des polymères synthétiques. Il s'agit de matières plastiques liquides. Ces substances difficilement dégradables se retrouvent dans l'environnement lorsque l'eau de pluie ruisse sur les vitres.

Les fabricants ne sont pas tenus de déclarer les polymères synthétiques sur les emballages de leurs produits. Selon Migros, la substance contenue

dans le nettoyant pour vitres Potz est un «polymère biodégradable».

Enfin, Migros a changé l'emballage du vainqueur du test, le Migros Plus Oeco Power. Un renouveau accompagné d'une hausse de prix, désormais fixé à 7 fr. le litre, soit 40 centimes de plus qu'auparavant.

Conseil: Lorsque l'on nettoie les fenêtres, il faut d'abord s'atteler

aux cadres, puis aux vitres. Le meilleur résultat est obtenu en nettoyant de haut en bas, de préférence avec un chiffon en coton, un chiffon en microfibres ou du papier ménage. Le papier journal ne convient pas: il laisse un film grisâtre sur le

verre en raison de l'encre d'imprimerie.

Le plastique contenu dans certains produits finit dans la nature, entraîné par les eaux de pluie.

Nettoyage de printemps

Deux bons alliés pour la poutze

Des vitres propres, c'est bien. Une maison impeccable, c'est mieux. Voici deux produits qui ont fait leurs preuves lors de tests récents.

Nettoyant pour tapis

Nos collègues de K-Tipp ont fait passer les pires épreuves à leurs tapis: taches séchées de sang, ketchup, vin rouge, de café et de cacao. Mauvaise nouvelle, aucun produit miracle n'a été débusqué. Toutefois, la brosse antitaches Dr. Beckmann a tout de même très bien éliminé les traces de vin, café et cacao.

Dr. Beckmann
Brosse
Nettoyante
Tapis
Jugé «Bon»
(5.95 fr., Coop)



Nettoyant pour WC

Le produit Aldi Nettoyant WC Fresh Lemon, de marque Tandil, est sorti vainqueur de notre test, en 2020. Il a dissous plus de 660 mg de dépôts calcaires en dix secondes et s'est donc révélé nettement meilleur que les autres nettoyants pour WC.

Tandil
Nettoyant WC
Fresh Lemon
Jugé «Très bon»
(1.19 fr., Aldi)



Publicité

TESTER GRATUITEMENT !

Informations complémentaires à l'adresse : www.dexcom.com

MON DIABÈTE ? EN ZONE VERTE

Grâce au Dexcom G7, je garde toujours un œil sur mes valeurs de glucose, sans mesure capillaire.*



dexcom G7

Le Dexcom G7 est disponible en unité d'affichage mg/dL ou mmol/L. * 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 patientes et les patients doivent utiliser un lecteur de glycémie afin de prendre des décisions de traitement pour leur diabète. | Récepteur Dexcom G7 en option. | La transmission des valeurs de glucose vers une montre connectée compatible nécessite l'utilisation simultanée d'un smartphone compatible. | Des appareils compatibles sont disponibles séparément. Vous trouverez une liste des appareils compatibles à l'adresse : www.dexcom.com/fr-CH/compatibility | Dexcom, Dexcom Clarity, Dexcom Follow, Dexcom One, Dexcom Share, Share sont des marques commerciales déposées de Dexcom, Inc. aux Etats-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, Schiffgraben 41, 30175 Hanovre, Allemagne | MAT-3750 REV001 / 05.2024 | Photo d'agence. Réalisée à l'aide d'un modèle.

10? Le droit aux vacances

EMPLOI Contraintes du calendrier, gestion des imprévus ou décompte sur la fiche de salaire: les vacances répondent à des règles souvent méconnues. Tour d'horizon des principes applicables. *Catherine Amiguet*

1 A combien de vacances ai-je droit?

Selon la loi suisse, à quatre semaines au minimum par année et cinq pour les moins de 20 ans révolus. Ce droit n'augmente pas avec l'âge. En revanche, de nombreuses conventions collectives de travail (CCT) et contrats-types (CTT) en prévoient davantage et les entreprises peuvent, bien sûr, se montrer plus généreuses.

2 Mon responsable ne me permet pas de prendre deux semaines de vacances d'affilée. Puis-je tout de même l'exiger?

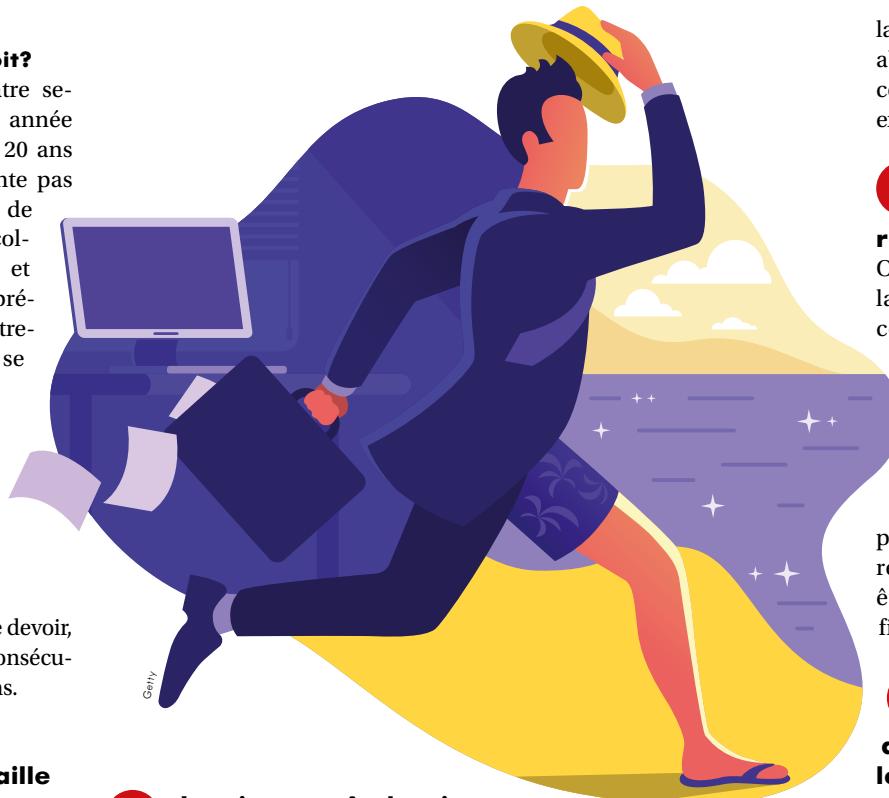
Oui. L'employé a le droit, et le devoir, de prendre deux semaines consécutives, une fois par an au moins.

3 La société dans laquelle je travaille ferme durant l'été et nous contraint à prendre trois semaines de congé. Puis-je refuser?

Non. En effet, bien que l'employeur doive tenir compte de vos envies et intérêts pour la fixation des vacances, c'est lui qui a le dernier mot. Il peut donc décider de fermer l'entreprise et vous imposer les congés à ce moment-là. Il doit toutefois vous l'annoncer suffisamment à l'avance (en principe, trois mois), ou alors l'avoir noté dans le contrat ou le règlement d'entreprise, par exemple.

4 Ma cheffe interdit la prise de congés à Noël, car c'est la période la plus propice aux affaires. Est-elle dans son bon droit?

Oui. Si ses intérêts le justifient, elle peut exclure certaines dates ou périodes.



5 Je suis en arrêt depuis deux mois, en raison d'un accident de travail. Sur ma dernière fiche de paie, mes vacances ont diminué. Qu'en est-il?

En cas d'incapacité de travail, le solde de vacances peut être réduit d'un douzième pour chaque mois complet d'absence. Tous les jours manqués sur une année de service sont cumulés, et les compteurs sont remis à zéro chaque année. L'employeur doit toutefois respecter un délai de carence: il ne peut appliquer la réduction qu'à partir du deuxième mois complet d'absence due à la maladie ou à l'accident, et seulement à partir du troisième mois pour une employée enceinte.

6 Une grippe m'a cloué au lit pendant tout mon séjour à la mer. Puis-je récupérer les jours?



Oui! Si vous vous trouvez dans l'incapacité de profiter de vos vacances, en raison d'une atteinte à votre santé, vous pouvez récupérer les congés gâchés. L'employeur peut vous demander un certificat médical. Néanmoins, toutes les afflictions ne permettent pas de récupérer les vacances: par exemple pour un pouce cassé qui ne vous aurait empêché ni de voyager, ni de vous reposer.

7 L'avion prévu pour mon retour de voyage a été reporté au lendemain, ce qui m'a fait recommencer le travail plus tard que prévu. Qu'advient-il de ce jour manqué?

Il sera pris sur vos vacances, ou pourra être déduit de votre sa-

laire. En effet, il ne s'agit pas d'une absence devant être rémunérée, comme un cas de maladie, par exemple.

8 Les vacances sont-elles obligatoirement payées?

Oui, vous avez droit à votre salaire habituel. Pour certains contrats, il est possible d'inclure au salaire horaire un pourcentage correspondant aux vacances. Par exemple: 8,33% pour quatre semaines annuelles. Mais cela n'est admis que restrictivement, en particulier pour les employés irréguliers payés à l'heure, et doit être clairement indiqué dans les fiches de paie et le contrat.

9 L'employeuse peut-elle annuler au dernier moment les congés prévus?

Non, sauf en cas de circonstances particulières exceptionnelles et imprévisibles, comme une urgence informatique que vous seul seriez à même de gérer. Elle devra évidemment vous indemniser, en remboursant vos éventuels billets de train, réservations d'hôtels, tickets de spectacle, etc.

10 Mon employeur peut-il remettre les compteurs à zéro chaque année et, ainsi, effacer les vacances qui n'ont pas été prises?

Non. S'il vous reste des jours d'une année précédente, ils doivent vous être accordés. La prescription dans ce domaine est de cinq ans. A noter que tant l'employeur que l'employé doivent faire leur maximum pour que, chaque année, toutes les vacances soient effectivement prises.

Trop d'offres bon marché caché

POMPES À CHALEUR Des vendeurs écument la Suisse romande en proposant des pompes à chaleur à des prix défiant toute concurrence. Ces offres peuvent cacher des malfaçons et arnaques. Prudence, donc, avant de verser des acomptes. *Amélie Fasel / Laura Drompt*

Comme beaucoup de petits propriétaires, Jean*, un lecteur vaudois, songeait depuis plusieurs mois à installer une pompe à chaleur. Après une mésaventure qui a failli lui coûter des dizaines de milliers de francs, il a tenu à alerter *Bon à Savoir*.

Le vendeur qui a tenté de lui extirper un contrat auprès d'une entreprise fantôme écume la Suisse romande depuis des années. Aucune autorité ne semble en mesure de faire cesser les pratiques douces dans son sillage.

Le secteur des pompes à chaleur (abrégées «PAC») est source d'innombrables déconvenues, avec des pertes financières qui donnent le tournis: les versements d'acomptes de l'ordre de 15 000 fr. sont une formalité pour les entreprises. Et représentent un risque énorme pour les particuliers.

LES SUBVENTIONS SERVENT D'APPÂT

Les PAC ont le vent en poupe, en Suisse, dopées par la transition énergétique et les nouvelles législations qui favorisent ce mode de chauffage. L'an dernier, il s'en est vendu 43 500 modèles dans le pays, deux fois plus qu'il y a dix ans. Succès phénoménal, pour une installation qui peut coûter 60 000 fr. Cela s'explique notamment par les incitations et subventions publiques accordées en la matière (jusqu'à 10 000 fr. par appareil). Ces aides sont brandies en gage de sérieux du secteur et servent, parfois, à endormir la vigilance des clients ou à les presser pour passer à la caisse.

Un lecteur a échappé à une arnaque en deux étapes, qui aurait pu lui coûter 17 000 fr.

«Pour valider la commande, j'ai dû immédiatement payer 31 000 fr., soit la moitié du coût total de l'installation, témoigne une lectrice. Le vendeur m'a dit que les subventions accordées par le canton seraient bientôt épuisées et qu'il fallait agir vite.» Notre abonnée n'a jamais touché aucune subvention: le certificat énergétique (CECB) de sa maison ne permettait pas d'y prétendre.

→ **Attention:** savoir que les subventions varient selon le canton, la commune, le système de chauffage déjà installé et, parfois, selon la domiciliation de l'entreprise mandatée.

→ **Conseil:** tenter une négociation des acomptes (par exemple: 30% à la commande, plutôt que 50% du montant). L'entreprise peut refuser au nom de la liberté contractuelle.

QUAND L'INSTALLATEUR NE RÉPOND PLUS

Hélas, les cas d'entreprises malhonnêtes sont récurrents. «Les défauts d'installation sont courants parmi les arnaques à la pompe à chaleur. Ils sont souvent le fait d'entreprises qui engagent des installateurs mal formés ou incomptétents, payés au rendement. Ils procèdent à des installations à la chaîne et commettent des erreurs», admet une entreprise de la branche sur son site web. Le Groupement professionnel suisse pour les pompes à chaleur regrette ces pratiques et conseille de confier les travaux à des entreprises listées sur son site (*lire encadré*).

1. Seules quelques pièces ont été livrées et plus rien n'avance

- Envoyer une mise en demeure par courrier recommandé; donner un ultime délai à l'installateur pour finir le travail.
- Exiger le remboursement des opérations manquantes ou indiquer à l'entreprise que vous serez contraint de faire appel à une entreprise tierce, à ses frais. Trouver un artisan de confiance pour poursuivre l'installation.



Bon à Savoir recense une cinquantaine de cas: entreprises qui ne répondent plus du jour au lendemain, chantiers qui s'éternisent, devis qui explosent.

Parfois, il s'agit tout simplement de tentative d'escroquerie. C'est ce qui est arrivé à notre lecteur, Jean. Un vendeur lui a rendu la visite, à domicile. Et déclare travailler pour «l'entreprise ENR Groupe». Son offre: commande,

livraison et installation d'une PAC pour 34 000 fr., tout compris. Et acompte de 17 000 fr. à la commande.

«Dans ma vie professionnelle, j'ai appris à me méfier lorsque de grandes sommes d'argent sont en jeu», déclare Jean. L'âme d'enquêteur de ce retraité lui permet de découvrir que le vendeur, A.G.*, a donné une fausse identité et que l'entreprise s'avère bidon!

Dénoncer une arnaque

L'histoire se répète, la police est démunie

Notre lecteur victime de tentative d'arnaque a alerté plusieurs postes de police. Peine perdue, celle-ci se dit impuissante: il n'a pas été effectivement volé, n'ayant pas versé les 17 000 fr. d'acomptes.

La police cantonale vaudoise a confirmé à *Bon à Savoir* qu'il est déjà difficile de retrouver les personnes qui ont réussi à soustraire de l'argent. «Alors, dans les cas de tentatives inabouties, c'est encore plus compliqué.» L'autorité conseille tout de même de porter plainte auprès d'une police régionale si de l'argent a été volé.

Vos droits:

Selon la loi suisse, notre lecteur avait le droit de déposer plainte pénale pour tentative d'escroquerie. La démarche est gratuite, mais des frais d'avocats peuvent s'ensuivre.

Bon à Savoir encourage à déposer un signalement sur la plateforme [plaintes.ch](#), afin d'identifier les entreprises peu scrupuleuses pour de futurs clients.

ent arnaques et déconvenues

Trois scénarios catastrophe: que faire?

2. Les acomptes ont été versés et rien ne s'est passé

En cas de fraude avérée: invalider le contrat pour dol et exiger le remboursement. Déposer plainte est fastidieux, voir coûteux si vous en appelez à un avocat. Consulter une permanence pour un premier avis.



3. La pompe à chaleur est mal installée

- Exiger la mise en conformité de l'ouvrage, selon les articles 363 et suivants du code des obligations (CO). Invoyer le défaut (art. 368 CO) et exiger que les travaux facturés passent sous garantie (5 ans pour l'installation).
- En cas de danger pour votre sécurité, chercher un artisan de confiance, prêt à mettre l'installation en conformité.



L'affaire ne s'arrête pas là: la semaine suivante, nouveau téléphone, d'un autre vendeur. Le devis d'A.G. est mentionné et, très vite, ce concurrent emprise notre lecteur de «signer les yeux fermés» la première offre, jugée «extraordinaire». Jean n'est pas dupe: il a affaire à un complice d'A.G. Inquiet de voir cet individu faire du porte-à-porte, il alerte les autorités. Sans succès: la police vaudoise avoue son impuissance (*lire encadré*).

UN HIVER SANS EAU CHAUE NI CHAUFFAGE

D'autres personnes sont tombées dans les filets de ce vendeur, qui agit parfois en famille et dont *Bon à Savoir* a suivi la trace jusque dans l'enclave italienne de Campione, au Tessin. Notre rédaction a contacté trois familles victimes des ventes d'A.G. ou de son frère.

Un père de famille genevois décrit l'enfer d'un hiver sans eau chaude ni chauffage, après avoir payé 14 500 fr. d'acomptes: «Nous faisions bouillir de l'eau dans une grande casserole pour les douches de nos enfants.» L'entreprise chargée des travaux ne répond plus et la famille lésée n'a plus d'autre recours qu'un dépôt de plainte auprès du Ministère public, afin d'obtenir réparation.

En 2021, déjà, l'émission *A Bon Entendeur* révélait une affaire qui concernait A.G.. Une famille, mise en danger par la société dont il était directeur, avait porté plainte pour travaux illégaux: la pompe à chaleur, mal installée, présentait une menace d'électrocution. A sa décharge, l'homme souligne qu'il a été acquitté par le tribunal régional du littoral et du Val-de-Travers en 2020.

A.G. se présente sous divers pseudonymes (*Bon à Savoir* a dénombré quatre identités). Il déclare qu'il s'agit d'une stratégie de défense, car le reportage de la RTS lui aurait porté préjudice.

Depuis, il continue de passer des contrats en tant qu'intermédiaire pour le compte de diverses entreprises dont lui-même déclare qu'elles ont parfois des pratiques douteuses.

UNE ENTREPRISE À ÉVITER

A.G. rejette catégoriquement la faute sur les sociétés avec lesquelles il travaille ou a travaillé, l'entreprise IAS Engineering en particulier. Il affirme tout faire pour réparer les dégâts et ne rien avoir touché des acomptes évaporés dans la nature.

Bon à Savoir a consulté l'une des six plaintes contre inconnu, récemment déposées auprès du Ministère public de Genève. Quatre autres sont

en préparation et toutes pointent la société IAS. Les familles plaignantes espèrent que leur union permettra à la justice d'arrêter, enfin, les installateurs dénués de scrupules, qui sévissent depuis des années.

Nos tentatives pour contacter IAS Engineering sont demeurées vaines: le numéro de téléphone et l'adresse e-mail affichés sur le site internet ne sont plus valables et aucun des responsables de la société n'a répondu à nos messages et appels.

PRÉVENIR PLUTÔT QUE GUÉRIR

Notre enquête démontre que le domaine manque de régulation. Les consommateurs se trouvent démunis, dans une jungle d'entreprises et artisans dont il est difficile de juger de la qualité avant que le mal ne soit fait.

Notre conseil: Rester prudent devant un devis, toujours prendre un délai de réflexion, demander plusieurs offres et expertises avant de signer.

*Noms connus de la rédaction

Guide pratique

Des sources fiables

- Le Groupement professionnel suisse pour les pompes à chaleur (GSP) liste les entreprises fiables sur: fws.ch
- Le site francsenergie.ch permet de savoir si vous pourrez bénéficier de subventions. Vérifiez par vous-même ce à quoi vous avez droit avant d'engager de grandes sommes d'argent, même si certains vendeurs tentent de vous décourager au prétexte que la démarche est complexe.
- Le label **EHPA** liste des pompes à chaleur certifiées sur: ql.ehra.org/fr/
- La mention **PAC Système-Module** est une certification suisse de qualité. **Attention:** *Bon à Savoir* a observé que certaines pages web affichent le logo «PAC Système-Module» sans y avoir droit. Vérifiez si l'entreprise est bien légitime sur fws.ch



MA SANTÉ

Votre santé est notre priorité!



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

Abonnement à Ma Santé

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

6/24

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

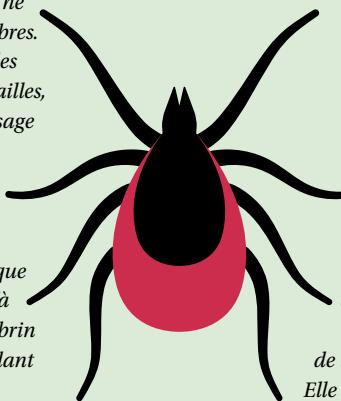
Commande
021 310 73 67
abo@masantemag.ch
masantemag.ch/abo

Gare aux tiques

PIQÜRE On croise désormais ces suceuses de sang presque partout en Suisse, y compris en altitude. Ce qu'il faut savoir pour s'en prémunir.

Geneviève Comby

AU SOL La tique ne tombe pas des arbres. Positionnée sur des herbes ou broussailles, elle attend le passage d'un hôte.



GONFLÉE Gorgée de sang, la tique peut faire 120 fois son poids de base.

PATIENCE Une tique peut rester jusqu'à 40 heures sur un brin d'herbe en attendant sa victime.

TIERCÉ Au cours de sa vie, une tique femelle a besoin de trois repas de sang. Elle vit trois à cinq ans.

Le réchauffement climatique, elles aiment ça. Les tiques n'ont cessé de proliférer en Suisse ces dernières années. Résultat: les victimes de leurs piqûres sont de plus en plus nombreuses. Comment s'en protéger? Les conseils de nos collègues de Ma Santé.

LES RECONNAÎTRE

L'espèce la plus répandue, la tique du mouton, est brune, possède 8 pattes et mesure entre 2,5 et 4,5 mm.

LES MALADIES TRANSMISES

Si la piqûre d'une tique est pratiquement indolore, elle peut avoir de graves conséquences. La tique du mouton peut transmettre la borrélioïse de Lyme, dont les symptômes sont variés (maux de tête, douleurs articulaires, problèmes cardiaques, de peau, troubles visuels, auditifs, etc.). Elle peut aussi transmettre la méningo-encéphalite (FSME), caractérisée par des troubles neurologiques (maux de tête, douleurs à la nuque, difficultés de concentration, convulsions, etc.).

UN VACCIN

Il est possible de s'immuniser contre une des maladies transmises par la tique: la méningo-encéphalite. Trois injections

sont nécessaires, les deux premières à intervalle de 1 à 3 mois, puis entre 5 et 12 mois. Effectué par un médecin ou sur prescription médicale, le vaccin est pris en charge par l'assurance de base (sous réserve de la franchise et la quote-part).

SE PROTÉGER

Mieux vaut porter des vêtements longs et du répulsif. Après une activité en plein air, bien inspecter tout son corps et surveiller durant plusieurs jours l'apparition d'une rougeur cutanée en forme de cercle.

ASSURANCE-ACCIDENTS

Contrairement à une piqûre de moustique, suffisamment banale pour qu'on puisse l'anticiper, celle d'une tique est assimilée à un événement accidentel. Consultations et traitements médicaux, s'ils sont nécessaires, seront pris en charge par l'assurance-accidents. Mieux vaut documenter un tel événement (photo, évolution), dans le cas où il y aurait des conséquences médicales plus tard.

MA SANTÉ

Retrouvez tous les conseils sur masantemag.ch

Pour s'abonner, voir ci-contre.



DE QUI SE MOQUE-T-ON?

GALAXUS: DANS UN UNIVERS PARALLÈLE SANS GARANTIE

Une batterie pour aspirateur Dyson neuve commandée sur le site Galaxus qui ne fonctionne pas à la réception? C'est tout naturellement que notre lecteur, de Remaufens (FR), se tourne vers le service clients.

Problème: cet article est vendu au prix de 49.70 fr., sans aucune garantie par le géant de l'e-commerce suisse. Par ailleurs, le service clients de l'entreprise appartenant à la Migros refuse de reprendre le produit - car l'emballage a été ouvert - et propose exceptionnellement un avoir de 20 fr. à notre lecteur. Après des tractations, Galaxus a finalement remboursé intégralement notre lecteur. Cette pratique n'a pas manqué de l'agacer. Après analyse par notre service juridique, il s'avère qu'elle est pourtant bien légale, quoique dommageable pour les consommateurs. Sollicitée, l'entreprise helvétique renvoie la rédaction de *Bon à Savoir* à ses conditions générales de vente et se dit conciliante en cas de panne prématurée.

Moralité: rien d'illégal, mais il faut impérativement veiller aux garanties proposées ou non avant toute commande sur le site galaxus.ch. Et éviter d'acheter des produits dont la garantie a été restreinte ou supprimée. *ti*

CHAPEAU!

UNE PLANCHE À REPASSER QUI REPART POUR VINGT ANS

Une pièce qui se casse, un joint qui fuit ou un remboursement qui se tasse: autant de tracas guère étonnants, après vingt ans d'utilisation d'une planche à repasser. Hors garantie, surgit souvent ce dilemme: réparer ou acheter du neuf? Une lectrice de La Neuveville (BE), a choisi la première option et ce choix s'est avéré payant. La marque Laurastar lui a gracieusement envoyé un bouchon de remplissage neuf pour sa planche à repasser achetée au début des années 2000. La marque affiche son engagement pour lutter contre l'obsolescence programmée sur son site web: la preuve par l'acte... Et un geste fortement apprécié par notre lectrice.

NESPRESSO: DEUX COLIS POUR LE PRIX D'UN

Dans les livraisons de colis, les mésaventures sont nombreuses. Mais, dans certains cas, elles peuvent nous réservier de bonnes surprises. Un lecteur d'Ayent, en Valais, a commandé des capsules chez Nespresso, comme à son habitude. Or, le jour J, aucune trace de colis: ni dans sa boîte à lait, ni sur le palier. Cela, malgré un accusé de livraison. Notre lecteur contacte le service clients de Nespresso, qui organise une nouvelle livraison - gratuite.

Le fin mot de l'histoire viendra de la voisine de palier, le lendemain de cet échange: celle-ci informe notre amateur de café qu'elle s'était vu livrer le fameux colis initial. Par honnêteté, notre lecteur explique les faits à Nespresso: non seulement le service clients s'est-il excusé pour la livraison à la mauvaise porte... Mais il a aussi maintenu le second envoi, sans aucun frais additionnel. *What else? ti*

Chez Fnac, une assurance plus chère que le produit

TÉMOIGNAGE Le ticket de caisse chez Fnac peut vite s'alourdir. Pour preuve, un cas d'écouteurs à 90 fr., additionnés de... 135 fr. d'assurances. Le détaillant refuse de commenter cette situation aberrante, mais a fini par rembourser notre lecteur. *Sébastien Sautebin*

Une assurance qui coûte plus cher que le produit neuf, cela n'a aucun sens. C'est pourtant possible chez Fnac, comme le montre le ticket de caisse d'un lecteur de *Bon à Savoir*. Au mois d'avril, ce dernier a acheté des écouteurs Shokz Openmove dans une succursale genevoise de Fnac pour 90.20 fr. En sortant du magasin, son ticket de caisse incluait une assurance «Premium EGP Mobil 1-199 de deux ans» qui lui a coûté... 94.90 fr. et une couverture additionnelle «Essentiel EGP Mobile 0-199 de deux ans» facturée 39.90 fr. Total: 225 fr., dont 134.80 fr. d'assurances!

SITUATION ABERRANTE

Malgré notre insistance, nous n'avons obtenu aucune réponse satisfaisante sur l'aberration que constitue une telle situation. «Ces assurances sont des offres souscrites sur une base volontaire. Ce sont nos prix», nous a ainsi répondu Jérémie Nieckowski, porte-parole du détaillant, qui n'a pas souhaité ajouter d'autres commentaires. Fnac est également peu loquace sur les prestations offertes: «L'assurance Premium couvre le bris, la casse et le vol. L'Essentiel correspond à l'extension de garantie.»

Prudence, donc, lors d'un achat chez Fnac. Il est judicieux de ne contracter que des assurances dont on est sûr d'avoir bien saisi l'utilité réelle et le prix. Notre lecteur de 78 ans nous a d'ailleurs confié n'avoir pas réalisé sur le moment

que les 225 fr. payés incluaient près de 135 fr. d'assurances. Il dit avoir cru que le montant de 225 fr. correspondait au prix du produit et ajoute n'avoir pas été informé par le vendeur qu'il conclut deux assurances.

LA LOI EXIGE UNE INFORMATION CLAIRE

La nouvelle loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), entrée en vigueur en 2022, est pourtant très stricte: le vendeur doit renseigner, de manière compréhensible et au préalable, le preneur d'assurance sur les principaux éléments du contrat. Cela inclut, entre autres, les risques assurés, l'étendue de la couverture ainsi que la durée et la fin du contrat.

Fnac affirme que «ces assurances ont été souscrites et acceptées par le client». Notre lecteur soutient quant à lui être retourné à deux reprises dans la succursale pour obtenir, sans succès, leur résiliation, possible dans les 14 jours. L'entreprise maintient sa version, rétorquant que notre lecteur avait décidé de conserver les deux couvertures à la suite de ces visites.

Conseil: Pour éviter ces quiproquos, soyez ferme en cas de problème. Après l'intervention de *Bon à Savoir*, Fnac a accepté de résilier les deux assurances et remboursé son client. L'enseigne nous a indiqué mener une réflexion pour que ce type de situation ne se reproduise plus.



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

6/24

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

Un atout pour votre prochain barbecue

FROMAGE À GRILLER C'est un excellent invité pour les rendez-vous estivaux et une bonne alternative aux classiques brochettes à base de viande. Toutefois, mieux vaut choisir des produits à l'hygiène irréprochable. Sur vingt paquets testés, quatre ont échoué sur ce critère. Lukas Bertschi / ld

L e propre de ces fromages spécialement dédiés au grill est de conserver leur forme, même à des températures élevées. Ils ne fondent pas et peuvent passer sur le barbecue, à la poêle ou dans un plat à rôtir.

Le fromage à griller le plus connu est sans doute le *haloumi*, originaire de Chypre. Il est composé de lait de vache, de brebis ou de chèvre. Pour de nombreux autres produits, le type de fromage n'est pas indiqué. Parfois, il n'est même pas indiqué de quel animal provient le lait utilisé pour le fromage. Tous les fromages à griller partagent la même particularité: leur point de fusion élevé.

BIEN AU-DESSUS DU SEUIL

D'ALERTE

Bon à Savoir a fait analyser vingt produits par un laboratoire. Seize étaient irréprochables sur le plan de l'hygiène mais quatre étaient trop chargés en germes ou en levures. Le laboratoire a ainsi détecté plus de 20 000 entérobactéries par gramme dans le *fromage à griller* Prix Garantie de Coop et dans le *Fromella Baer Bio au Chili des Alpes*, estampillé Coop Naturaplan. Des valeurs élevées sont le signe d'une altération avancée

ou de défauts d'hygiène dans la production.

Il n'existe pas de valeurs limites légales en Suisse. La Société allemande d'hygiène et de microbiologie n'a fixé des valeurs limites que pour les fromages à pâte salée et pour la mozzarella au lait de vache: jusqu'à 1000 entérobactéries par gramme sont considérées comme acceptables. La valeur d'alerte est de 10 000 entérobactéries par gramme. Pour les deux produits achetés chez Coop, cette valeur était plus de deux fois supérieure.

CHAÎNE DU FROID À RESPECTER

Pour les levures, la Société allemande d'hygiène et de microbiologie a fixé une valeur limite de 100 000 unités par gramme pour le fromage en saumure. Tant la *Happily Tomme Original* de Baer que la *Fromella Provencale* de Baer en contenaient nettement plus. La marque Baer affirme que le fromage ne contenait pas d'entérobactéries à la sortie de l'usine. Le nombre de levures n'aurait pas non plus posé de problème. Le fabricant part du principe que la chaîne du froid n'a pas été respectée lors du transport et du stockage. Coop a, pour sa part, écrit que ses propres analyses





TENUE À LA CUISSON Tous les fromages à griller ont un haut point de fusion et conservent bien leur forme sur le feu.

n'ont pas révélé un nombre élevé de germes.

Le laboratoire n'a pas trouvé d'agents pathogènes dangereux dans les 20 produits. Aucune salmonelle, listeria ou bactérie E. coli

n'a été mesurée. Le risque de tomber malade en mangeant du fromage grillé est donc faible pour les adultes en bonne santé – d'autant plus que les produits sont chauffés avant d'être consommés.



HYGIÈNE Quatre fromages à griller de Baer et de Coop Prix Garantie contenaient trop de levures ou d'entérobactéries.

Zoom

Conseils pour les prochaines grillades

Barquettes métalliques

Les fromages comme le *halloumi* ne devraient être grillés que dans une barquette. A la cuisson, ils libèrent de la graisse, qui tombe dans les braises et qui provoque des dégagements de substances nocives, potentiellement cancérogènes. Quant aux barquettes métalliques, on pourra les choisir en acier inoxydable: celles-ci sont réutilisables.

Une solution pour tout le monde

Les amateurs de cervelas pourront acheter celui-ci, jugé «très bon» dans notre test de 2022: Cervelas -75% de gras Qualité & Prix de Coop (1.65 fr. les 100 g).

Pour une alternative certifiée vegan, ce burger à base de soja a fini premier de notre test en 2023 avec la mention «bon»: *The Wonder burger*, de Mein Veggie Tag, vendu chez Aldi (1.74 fr. les 100 g).

Les bons réflexes

Ne pas laisser brûler la viande pour éviter la formation de substances cancérogènes. Si elle brûle malgré tout, couper et jeter les parties carbonisées. Ne pas laisser les produits frais en pleine chaleur avant de les griller: les bactéries se multiplient très rapidement dans ces conditions. Garder un plat à part pour la viande crue, qui ne doit pas entrer en contact avec les aliments cuits.

Qualité de 20 fromages à griller

	ACHETÉ CHEZ	PRIX POUR 100 G ¹	ENTÉROBACTÉRIES ²	LEVURES ³	NIVEAU D'HYGIÈNE
BBQ Fromage à griller fumé scamorza	Aldi	1.40 fr.	-	-	Frais
Coop BBQ Cheese Nature	Coop	1.41 fr.	-	-	Frais
Lyttos Halloumi	Aldi	1.55 fr.	-	-	Frais
M-Classic Hot & Cheesy fromage aux herbes à griller	Migros	1.70 fr.	-	-	Frais
Lidl Classic Camembert à griller	Lidl	1.75 fr.	-	-	Frais
Lidl Fromage à pâte molle à griller, poivre	Lidl	1.75 fr.	-	-	Frais
Gazi Fromage aux herbes à griller	Denner	1.85 fr.	-	-	Frais
Taverna Halloumi	Denner	1.92 fr.	-	-	Frais
Gazi Halloumi	Coop	1.98 fr.	-	-	Frais
Hotos Greek Grill Cheese	Coop	1.98 fr.	-	-	Frais
Lidl Nature Fromage pour griller	Lidl	1.99 fr.	-	-	Frais
Züger Fromage à rôtir Barbecue	Spar	2.07 fr.	-	-	Frais
Taverna Halloumi Bio	Alnatura	2.52 fr.	-	-	Frais
M-Classic Hot & Cheesy fromage à griller steak	Migros	2.59 fr.	-	-	Frais
Galbani Mozarella Grill Herbes méditerranéennes	Migros	3 fr.	-	-	Frais
Güntensperger Bio	Migros	3.18 fr	-	-	Frais
Baer Happily Tomme Original	Coop	3.35 fr.	-	120 000	Altéré
Baer Fromella Provencale	Migros	3.05 fr.	-	140 000	Altéré
Prix Garantie Fromage Grill	Coop	1.48 fr.	Plus de 20 000	-	Altéré
Coop Naturaplan Baer Fromella Bio Chili des Alpes	Coop	3.48 fr.	Plus de 20 000	-	Altéré

¹ Quantité de germes identiques, classement selon le prix. ² Les ingrédients de base de chaque fromage sont différents. ³ Valeur limite pour les entérobactéries dans les fromages à pâte salée et la mozzarella selon la Société allemande d'hygiène et de microbiologie: jusqu'à 1000 unités formant colonie (UFC) par gramme. Valeur d'alerte: 10 000 UFC par gramme. ³ Valeur limite pour les levures dans les fromages salés ainsi que dans la mozzarella, selon la Société allemande d'hygiène et de microbiologie: 100 000 UFC par gramme.

Test réalisé en partenariat avec saldo.

Rester vigilant, face à ces deux arnaques

ALERTE CONSO Nos lectrices et lecteurs nous contactent régulièrement au sujet d'arnaques qui les ciblent. Deux d'entre elles se démarquent par leur fréquence, ces dernières semaines. *Silvia Diaz*

Des individus sans scrupule rivalisent d'ingéniosité pour soutirer de l'argent à leurs victimes. La prudence reste le meilleur moyen de se prémunir contre ces attaques.

VAGUE D'ARNAQUES AU VIN

Les ventes forcées de vin font malheureusement un retour en force. La technique est bien rodée: des entreprises bidon, soi-disant situées en Europe ou en Suisse, prennent contact par téléphone. Les arnaqueurs, très agressifs au bout du fil, prétextent une commande dont les personnes visées n'ont aucun souvenir et extorquent une adresse postale, puis envoient une facture et/ou des bouteilles de vin à des prix surfaits. Le total avoisine souvent le millier de francs.

Ces escrocs ne reculent devant aucune bassesse pour parvenir à leurs fins. Cosette Bovay Blanc, de Puidoux (VD), a reçu un appel pour une commande qu'aurait passé son mari, décédé à peine trois semaines plus tôt. «J'ai dû me fâcher et crier que c'était impossible pour qu'ils me laissent enfin tranquille», témoigne notre lectrice, encore sous le choc. Le cas rappelle la

société Bouchon Doré, que nous dénoncions en 2017. Elle épulchrait les avis mortuaires pour cibler les proches du défunt (*lire «Bouchon Doré, le vin des charognards» sur [bonasavoir.ch](#)*).

Conseils:

- Ne donnez jamais vos coordonnées au téléphone, encore moins si vous doutez avoir passé une commande.
- Si la personne est agressive: coupez court.
- Si vous recevez de la marchandise non commandée: vous n'avez pas à la payer, ni à la garder. Vous pouvez utiliser notre lettre-type pour contacter la société.

COMPTE WHATSAPP PIRATÉS

«Salut, mon téléphone est bloqué, j'ai besoin de ton aide.» Le message, envoyé via la célèbre application WhatsApp, joue sur la corde sensible. Très vite, il sera demandé de faire suivre un code, reçu par SMS, soi-disant nécessaire par le contact «en détresse» pour débloquer son appareil. Or, ce code permet de prendre le contrôle du compte WhatsApp et de poursuivre la chaîne d'arnaques. Parfois, les pirates en profitent pour tenter d'accéder à un compte TWINT. La plus grande prudence est de mise, donc, y compris lorsque l'appel à l'aide émane d'une personne connue.

Conseils:

- Ne transmettez un code reçu par SMS sous aucun prétexte. Même si vous pensez connaître la personne. En cas de doute:appelez-la directement. Avertissez immédiatement vos contacts si vous pensez avoir subi un piratage.
- Sécurisez votre compte WhatsApp avec une sécurité par SMS et un code PIN. Dans le menu, allez sous paramètres > compte > vérification en deux étapes.



Getty



L'envolée des prix

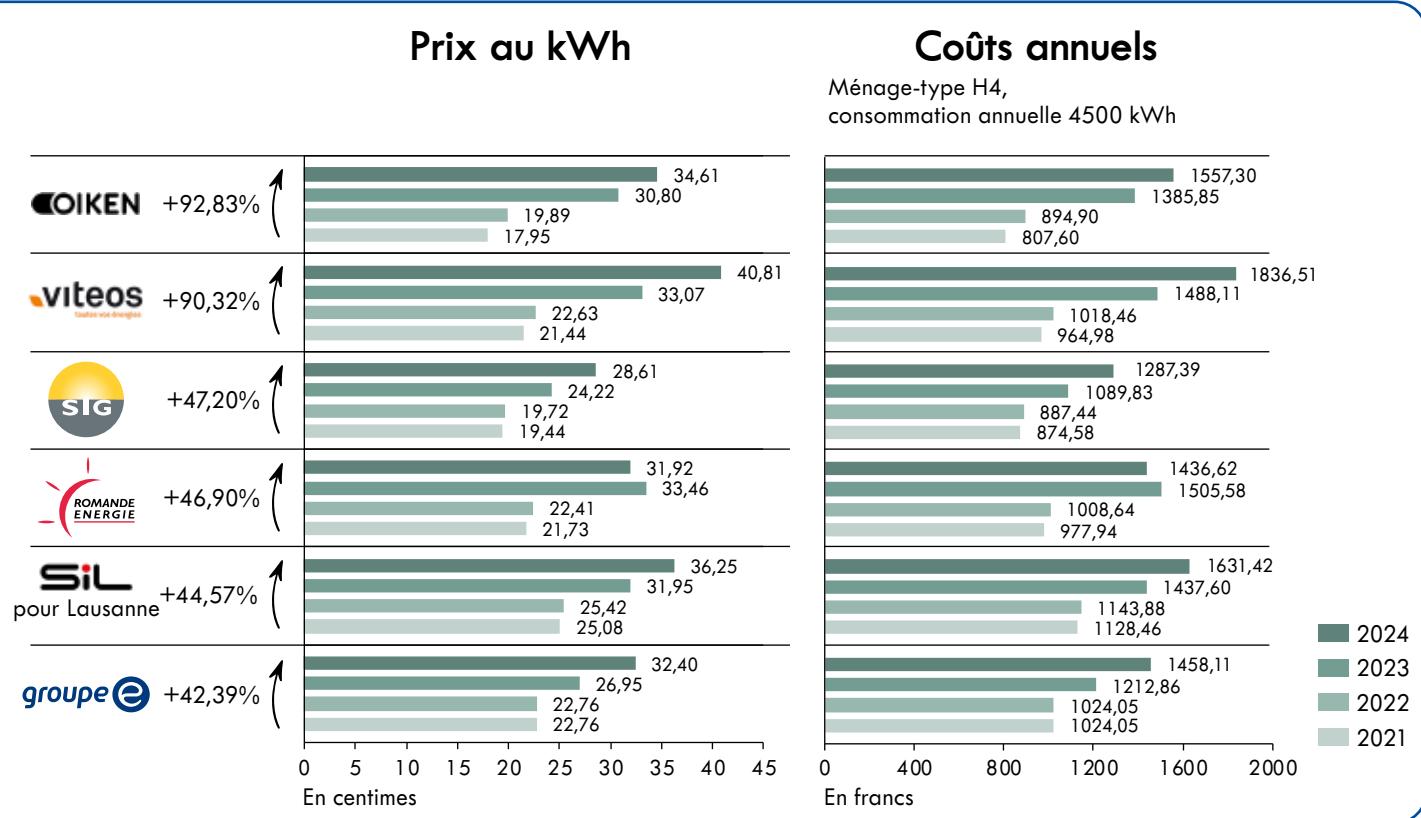
ÉNERGIE Les collectivités publiques n'ont pas intérêt à encourager les baisses de prix de l'électricité: elles encaissent une partie des bénéfices des prestataires d'énergie.

Jocelyn Daloz

«**Q**uand s'arrêtera enfin le self-service fiscal?» Ce lecteur de *Bon à Savoir* ne cache pas sa colère envers les cantons et les fournisseurs d'électricité, dont les prix grimpent au même titre que leurs bénéfices. Ces derniers profitent aux cantons et aux communes: la majorité des services industriels sont détenus par les collectivités publiques et leur versent des dividendes. «C'est une augmentation d'impôts par la porte de derrière!», s'offusque notre lecteur, en réaction à une situation que *Bon à Savoir* dénonçait déjà en juin 2023 (*lire «Les tarifs augmentent, les bénéfices aussi» sur [bonasavoir.ch](#)*).

LES ENTREPRISES JUSTIFIENT LEURS TARIFS

Depuis 2024, l'exploitant du réseau Swissgrid a augmenté ses prix, tandis que la Confédération prélève une taxe



✓ profite aux cantons et aux communes

pour la réserve d'électricité d'hiver. La plupart des fournisseurs répercutent ces coûts sur les ménages. Ils expliquent aussi que les prix d'achat sur les bourses européennes de l'électricité restent supérieurs à 2021. Ils sont toutefois bien au-dessous des pics de l'été 2022, lorsque la guerre en Ukraine et les craintes de pénurie d'énergie affolaient les marchés.

Cette volatilité n'a pas empêché la plupart des entreprises d'électricité suisses d'afficher une santé financière à l'épreuve des crises: les grands exploitants Swissgrid, Alpiq et Axpo, ont publié des bénéfices avant intérêts et impôts astronomiques (Swissgrid: 138 millions de

francs, Alpiq: 1 milliard de francs, Axpo: 2,6 milliards de francs).

Les fournisseurs directs ne sont pas en reste: les Services industriels de Genève (SIG) ont presque quadruplé leur profit de 2022, passant de 5,7 à 20,2 millions de francs. Romande Energie a plus que doublé son bénéfice. Le Groupe E Celsius a un bénéfice avant intérêt en baisse, mais son bénéfice net a plus que triplé grâce à ses diverses participations, notamment à Alpiq, à Romande Energie et aux Forces Motrices Bernoises. Seuls les Services industriels de Lausanne affichent un déficit net, justifiant cela par les plus faibles recettes liées au gaz mais un chiffre d'affaires pour l'élec-

tricité stable. Viteos, seule entreprise à ne pas publier ses rapports financiers, prévoit un bénéfice 2023 similaire à celui de 2021, soit une hausse de 74% par rapport à 2022.

TAXE CACHÉE SUR L'ÉLECTRICITÉ

Les dividendes sont à la mesure des bénéfices: Romande Energie distribue 37 millions de francs aux actionnaires, dont le principal est l'Etat de Vaud avec 38,6% des parts. Le Groupe E verse près de 30 millions, dont 80% iront au Canton de Fribourg, tandis que les SIG versent 10 millions à la Ville et au Canton de Genève.

Les Forces motrices bernoises (BKW Energie AG) alimentent en

partie le réseau romand, dont le canton du Jura. L'entreprise a obtenu le deuxième meilleur résultat de son histoire en 2023, après le meilleur résultat en 2022, et distribuera 179 millions de francs, dont plus de la moitié à son propriétaire majoritaire, Berne.

Un protocole de séance du gouvernement zurichois montre à quel point les cantons misent sur cette manne: le Conseil d'Etat a vivement critiqué, en juin dernier, les services industriels zurichois (EKZ) qui avaient échoué, en 2022, à verser au canton les 30 millions de francs de dividendes espérés: «Le Conseil d'Etat s'attend à ce que les EKZ distribuent à nouveau un bénéfice approprié à l'avenir.»

Facture

Faites contrôler les tarifs

Les tarifs de l'électricité pour les ménages sont publiés fin août au plus tard, échéance à partir de laquelle on peut les comparer, commune par commune, sur le site de la Commission fédérale de l'électricité (Elcom): prix-electricite.elcom.admin.ch.

Ces nouveaux tarifs sont applicables dès le 1^{er} janvier suivant et restent identiques toute une année. N'importe quel ménage peut s'adresser à l'Elcom pour faire contrôler les tarifs facturés: www.elcom.admin.ch/elcom/fr/home/la-commission/adresse/formulaire-de-contact.html

Zoom

Viteos promet davantage de transparence

L'entreprise neuchâteloise Viteos est la seule parmi les grands fournisseurs d'électricité à ne pas publier ses décomptes financiers. Après nos demandes répétées, l'entreprise a affirmé assurer ouvert une réflexion, «dans une volonté d'ouverture et de transparence, pour publier, à l'avenir, également nos rapports financiers».

Avantager son conjoint survivant

SUCCESSIONS Mettre mari ou femme à l'abri du besoin et éviter les conflits avec les enfants au moment du partage, c'est le souhait de beaucoup de couples. Plusieurs solutions existent. *Timko Chatagnat*

/ Silvia Diaz

Quelle part d'héritage obtiendra mon conjoint? Lors d'un décès, le montant qui revient à l'époux survivant sera plus ou moins élevé selon les dispositions prises auparavant. On peut

favoriser son partenaire en dérogeant aux règles prévues par défaut dans le contrat de mariage et le testament. Pour y voir plus clair, nous avons pris l'exemple d'un couple marié, proche de la retraite et dont les enfants sont majeurs.



Contrat de mariage

Au moment du mariage, le régime matrimonial appliqué par défaut est celui de la participation aux acquêts. Elle implique qu'au décès d'un conjoint, ce qui appartient au couple - acquêts¹ - est divisé en deux avant le partage de la succession, mais ce qui appartient exclusivement à l'un des deux conjoints - bien propre² - ne fait partie que de la succession de son propriétaire.

Un couple peut déroger à ce régime de base, avec l'assistance **obligatoire** d'un notaire. Deux possibilités s'offrent alors: la communauté de biens ou la participation au bénéfice.

Monsieur et Madame X: un couple avec une fortune de 150 000 fr.

Admettons que notre couple de référence possède une fortune de 150 000 fr. Elle est composée d'un tableau de maître hérité par Madame (bien propre) d'une valeur de 50 000 fr. Monsieur ne possède pas de bien propre. Et le couple a accumulé, grâce à ses salaires, une somme de 100 000 fr. (acquêts).

Au décès de Madame, le conjoint survivant pourrait conserver ses biens propres, mais ce monsieur n'en possède pas. Il a aussi droit à la moitié des acquêts du couple, soit 50 000 fr. Et il partagera avec les autres héritiers le patrimoine de la défunte, soit 100 000 fr. Après la liquidation du régime matrimonial et de la succession légale, Monsieur possédera une fortune de 100 000 fr. Il laisse s'échapper 50 000 fr.

¹ Les **acquêts** sont les biens acquis par les deux conjoints pendant le mariage. Par exemple, salaires ou rentes.

² Les **biens propres**, appartiennent exclusivement à l'un des deux époux. Ils incluent les biens qui étaient en leur possession juste avant le mariage, mais aussi certains de ceux qu'ils ont reçus après (héritage ou donations par exemple). Voir page 34.

1 La communauté de biens

Le régime de la communauté de biens peut se révéler intéressant dans les cas suivants:

→ Si une fortune importante a été constituée par l'un des conjoints avant le mariage ou si le couple a une part élevée de biens propres, provenant de donations ou d'héritages.

La communauté de biens permet de supprimer les biens appartenant exclusivement à l'un des deux conjoints: la totalité du patrimoine appartient aux deux époux. Ainsi, lors de la succession, la moitié de ces biens en commun ira directement au conjoint survivant.

Exemple avec Monsieur et Madame X

Monsieur conserve la moitié de la fortune du couple. Elle s'élève cette fois-ci à 75 000 fr. Et il partagera avec les autres héritiers le montant de 75 000 fr. Finalement, la fortune de Monsieur s'élèvera à 112 500 fr. Il ne se défaît que de 37 500 fr.

2 La participation au bénéfice

Il est possible d'attribuer au conjoint survivant, par le biais d'un contrat de mariage, la fortune économisée durant les années de vie commune. Dans cette variante, seuls les biens propres du défunt tombent dans la succession. S'il n'y en a pas, le conjoint survivant reçoit alors l'ensemble de la fortune, les enfants n'héritant qu'au décès du deuxième parent.

→ Cette variante n'est pas autorisée pour les couples avec des enfants non communs.

Exemple avec Monsieur et Madame X

Monsieur garde la fortune du couple, soit 100 000 fr. Il devra alors uniquement partager les biens propres de Madame avec ses enfants, soit 50 000 fr. Monsieur gardera alors 125 000 fr. sur les 150 000 fr. que possédait initialement le couple.

Testament ou pacte successoral

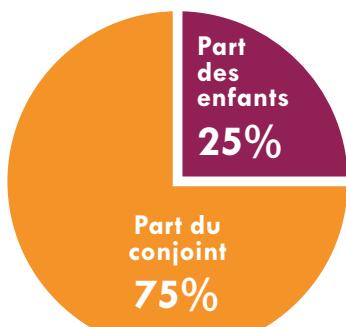
La répartition de la part successorale du défunt peut être ajustée. Par défaut, la succession se partage pour moitié entre les enfants et le conjoint survivant. On peut déroger à ce régime en accordant des avantages particuliers au survivant. Les démarches varient du simple testament, daté, signé et écrit à la main par chaque époux séparément, au passage obligé de toute la famille devant le notaire.

Répartition par défaut



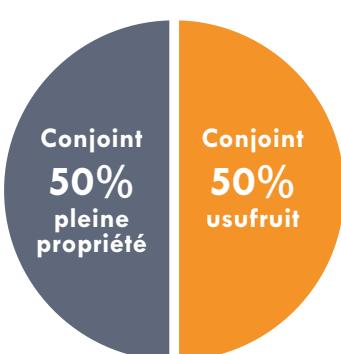
1. Réduction de la part des enfants à la réserve légale

La part minimale (réserve légale) à laquelle les enfants peuvent prétendre s'élève à la moitié de leur droit de succession, et donc un quart de l'ensemble des biens du défunt. Dans le testament, l'époux ou l'épouse peut donc prévoir que les enfants sont renvoyés à leur réserve, et que le conjoint survivant touchera tout le reste.



2. Usufruit au survivant sur toute la succession, plus une partie en pleine propriété

Un des époux peut accorder, par testament, au conjoint survivant l'usufruit sur toute la succession, y compris sur la part dévolue aux enfants. Celui ou celle qui reste pourra donc habiter ou louer la maison familiale, et jouir des comptes en banque ou des placements du défunt. Les enfants n'ont en principe pas le droit d'y toucher jusqu'au décès ou au remariage de leur père ou mère. Ce n'est pas tout: en plus de cet usufruit, le survivant peut toucher la moitié de la succession en pleine propriété.



3. Pacte de renonciation avec ses enfants

Si les relations sont au beau fixe, parents et enfants peuvent établir une sorte de contrat. Ce pacte de renonciation permet aux descendants de renoncer volontairement à leur héritage. Ils ne bénéficieront de leur part successorale qu'au décès du deuxième conjoint. La signature de l'ensemble des personnes concernées est obligatoire, de même que le concours d'un notaire.



Le Guide des successions

Nouvelle édition entièrement réactualisée.

Indispensable pour préparer sa succession, ce guide brosse un panorama détaillé du droit successoral suisse. Il clarifie l'essentiel, sans verser dans le langage juridique, avec, à l'appui, de nombreux schémas ainsi que des exemples pratiques et chiffrés.

Commande en page 40

¶¶¶ Couples non mariés ¶¶¶

Le concubin peu protégé

La loi n'est pas très favorable au concubin, puisque sans testament, il n'a aucun droit particulier dans la succession. Et si son ou sa partenaire a des enfants de son côté, il ou elle ne pourra guère lui laisser plus de la moitié de ses biens. La note d'impôt risque, en outre, d'être salée: près de 50% de l'héritage selon les cantons! Le concubin peut néanmoins être désigné bénéficiaire d'une rente de survivant de la caisse de pension du défunt, pour autant que l'union ait été stable et qu'il ait été annoncé à temps (*lire notre article «Annoncer son concubin sans tarder» dans [bonasavoir.ch](#)*).

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. Séparation bien faite

DIVORCE «Je possède un appartement à mon nom, acheté avant mon mariage, qui n'est pas le logis familial. J'aimerais savoir si, en cas de divorce, je devrai partager la valeur de ce logement avec ma femme. Je précise que nous sommes mariés sous le régime de la participation aux acquêts.»

Au moment du divorce, le régime matrimonial de la participation aux acquêts (arts. 196 à 220 CC) doit en effet être liquidé. Le principe est que chacun des conjoints reprend ses biens propres. Les acquêts, quant à eux, seront partagés entre les deux futurs ex-époux.

Par bien «propres», on entend ceux qui constituent la fortune personnelle que chaque époux possède avant le mariage, notamment les effets personnels (vêtements, souvenirs, linge...) et les biens possédés avant le mariage (épargne, terrain, immeuble, bijoux, œuvres d'art...).

Inversement, les «acquêts» se définissent comme la fortune ou les biens du couple acquis pendant le mariage, soit le produit du travail ou ce qui le remplace (assurances sociales), les revenus des biens propres (loyers d'un immeuble hérité) ainsi que tout ce qui est acquis par un conjoint pendant le mariage avec son salaire.



Gaby

Si l'appartement en question vous appartenait déjà avant votre mariage, il fait partie de votre fortune personnelle. Il s'agit donc d'un bien propre, qui ne sera pas partagé au moment

du divorce. En revanche, les éventuels loyers que vous percevez sur cet appartement sont des acquêts, sur lesquels votre épouse pourra prétendre à la moitié. *Kim Vallon*

2. Contrat de travail enterré

SOINS À DOMICILE «Je suis employé chez une personne âgée depuis une dizaine d'années. Or, cette dernière vient d'être hospitalisée dans un état critique. Si elle décède, que va-t-il advenir de mon contrat de travail?»

Si le contrat a été conclu essentiellement en considération de la personne de l'employeur, il prend fin à la mort de celui-ci

(art. 338a al. 2 du Code des Obligations). C'est notamment le cas lorsqu'il y a une relation personnelle particulière. Par exemple, avec un secrétaire personnel, une gouvernante, un chauffeur privé, ou, comme dans votre cas, un soignant. En pareille situation, l'employé peut réclamer une indemnité pour le dommage causé par la fin abrupte du contrat. Ce dédommagement équivaut généralement au salaire qui aurait été versé si le délai de résiliation légal ou contractuel avait été respecté.

Mais il s'agit d'une exception. De manière générale, le décès de l'employeur ne met pas fin aux rapports de travail. En effet, tous les droits et obligations qui découlent du contrat sont repris par les héritiers, en particulier le décompte des années de service.

Dans la mesure où ce transfert a des conséquences pour l'employé, celui-ci peut toutefois s'y opposer et mettre fin au contrat à l'expiration du délai de congé légal. Si les héritiers veulent résilier les rapports de travail, ils devront respecter le délai contractuel. *kv*

3. Trace tenace d'un impayé

REGISTRE DES POURSUITES «J'ai reçu un commandement de payer à cause d'une facture de fitness qui est passée entre les gouttes. Comment faire pour effacer cette poursuite, maintenant que je me suis acquitté de mon dû?»

Selon la loi, la poursuite figurera pendant cinq ans dans votre extrait du registre. Une fois ce délai écoulé, elle ne sera plus visible par les tiers.

Dans l'intervalle, vous pouvez toujours demander au fitness de faire radier la mention;

celui-ci pourra alors contacter l'Office des poursuites dans cette optique. Ainsi, les anciens impayés n'apparaîtront pas si vous demandez un extrait du registre, par exemple en vue de la conclusion d'un contrat de bail. Mais le fitness n'a pas l'obligation d'accepter votre requête: il

faudra faire appel à sa bonne volonté et, s'il refuse, prendre votre mal en patience et attendre la fin du délai. Certaines sociétés facturent même des frais administratifs simplement pour faire radier la mention. Cette pratique est tout à fait discutable. *Catherine Amiguet*

4. Mon employeur a-t-il le droit de m'enregistrer?

SURVEILLANCE «Notre employeur vient de nous annoncer qu'il se réservait le droit d'enregistrer les conservations téléphoniques du personnel. Est-ce légal?»

Pas à votre insu et seulement à certaines conditions extrêmement strictes. Globalement, il ne peut enregistrer que dans le but de contrôler la qualité des prestations de son entreprise ou pour des raisons de sécurité. En effet, la loi indique clairement qu'il est interdit d'utiliser des systèmes de surveillance ou de contrôle destinés à surveiller le comportement des travailleurs à leur poste de travail. En outre, l'employeur doit concevoir ce système d'enregistrement de façon à ne pas porter atteinte à la santé et à la liberté de mouvement des travailleurs. Il ne peut pas installer secrètement un logiciel ou un système d'enregistrement.

Ces mesures doivent également respecter les grands principes de la Loi sur la protection des données (LPD), comme la proportionnalité: on ne collecte que ce qui est utile et nécessaire. Les personnes concernées doivent notamment être informées de cet enregistrement et de son but. Les données sauvegardées seront ensuite détruites ou anonymisées dès qu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement. Et surtout, cette surveillance ne doit pas être constante, ni systématique. *Timko Chatagnat*

5. Vol groupé mais pas totalement assuré

VOYAGES «Pour fêter nos cinquante ans de mariage, nous avons invité nos enfants et leurs familles en voyage. Un de mes beaux-fils doit finalement annuler sa venue. L'assurance annulation de la carte de crédit avec laquelle j'ai payé tous les billets refuse de rembourser car il ne vit pas dans le même ménage que nous. Est-ce normal?»

Les assurances annulation sont des contrats d'assurance privés. Ce sont donc leurs conditions générales d'assurance (CGA) qui fixent les modalités de couverture et de remboursement. Ainsi, il est tout à fait possible que l'assurance voyages liée à votre carte de crédit prévoie, dans ses CGA, que seront couvertes uniquement les personnes faisant ménage commun avec celui ou celle qui a payé les billets d'avion.

Il faut donc que votre beau-fils regarde de son côté s'il bénéficie d'une couverture annulation quelconque. Sachant que, là aussi, il sera tributaire des conditions générales de l'assurance en question. Il est donc possible que seule une partie du montant du billet d'avion lui soit remboursée, voire rien du tout. Encore une fois, la liberté contractuelle est totale en matière d'assurance voyages.

Avant de réserver un voyage pour plusieurs personnes, il est primordial de s'assurer que chacun des participants bénéficie d'une couverture annulation adéquate. *kv*

le juge a dit

Adaptation de la pension alimentaire

Si la situation financière du parent qui a la garde des enfants s'améliore durablement et de manière importante, la pension alimentaire fixée par jugement de divorce peut être réduite au cas par cas. L'adaptation touchera la contribution de prise en charge, à savoir: la partie de la pension servant à financer le manque à gagner du parent ayant la garde, en raison de la prise en charge des enfants.

Si la contribution a été fixée par un jugement de divorce sur des bases de calculs précis, l'amélioration financière du parent ayant la garde doit entraîner une réduction de cette contribution. Si les bases de calculs ne sont pas précisées dans le jugement de divorce, une adaptation de la pension n'est pas forcément justifiée.

Arrêt du TF 5A_176/2023
du 9 février 2024

Une rente-pont malgré de grosses dépenses

La Caisse cantonale de compensation du Tessin a refusé d'octroyer des prestations transitoires pour chômeurs âgés (la rente-pont permettant à un chômeur en fin de droit de patienter jusqu'à la retraite) à un assuré. Selon la Caisse, il s'était dessaisi de sa fortune, dépendant plus de 120 000 fr. de son avoir de libre passage en dix-huit mois, sans justifier ses dépenses. En tenant compte du montant dessaisi, sa fortune excédait le seuil donnant droit aux indemnités. En dernière instance, le Tribunal fédéral relève que la consommation excessive de fortune, antérieure à la naissance du droit aux prestations, n'est pas prise en compte, contrairement à la pratique en matière de prestations complémentaires. L'assuré avait donc bien droit à sa rente-pont.

Arrêt 8C_438/2023
du 18 mars 2024

Des produits suisses vendus bien moins cher à l'étranger

MARGES Dans les pays voisins, les produits suisses coûtent nettement moins cher que dans nos magasins. Les fabricants et les détaillants se renvoient la responsabilité de cette situation.

Mirjam Fonti / ld

Ricola affiche fièrement son origine helvétique: «Toutes les étapes de la fabrication ont lieu en Suisse: de la culture des herbes jusqu'au bonbon fini.» Cela a un prix – surtout en Suisse, où l'on paie 4.60 fr. pour les bonbons Ricola en sachet de 125 g chez Coop. A Constance, en Allemagne, leur coût revient à 2.87 fr. au supermarché. A Colmar (F) et Dornbirn (Aut.), on trouve le même produit à très bas prix, respectivement pour 3.05 fr. et 3.90 fr.

PAS UN CAS ISOLÉ

Ricola n'est pas un cas isolé (*lire «Choucroute suisse, vendue au prix français», sur [bonasavoir.ch](#)*). Biscuits Kambly, produits Ovomaltine, Lindt, Zweifel... Bien d'autres pro-

duits sont vendus à moindre coût dans les pays voisins. La boisson au café *Latte Balance* d'Emmi, par exemple, coûte 2.50 fr. en Suisse, contre seulement 1.75 fr. et 1.85 fr. en Allemagne et en Autriche. Le Toblerone de 100 g, fabriqué en Suisse, est vendu chez Coop pour 2.85 fr. contre 1.36 fr. dans un Hyper U à Colmar (F), ou 1.95 fr. en Allemagne.

Idem pour les capsules de café de Delica, filiale de Migros. Le paquet XXL de 36 capsules *Lungo* était disponible chez Eurospar en Autriche pour 9.79 fr., contre 14.95 fr. dans une Migros.

«CONCURRENCE DES PRIX PLUS DURE»

Pourquoi les produits suisses sont-ils moins chers à l'étranger? Les fabricants répondent qu'une des raisons est la marge bénéficiaire plus élevée en Suisse. Le fabricant de chips Zweifel explique: «Le prix de vente dépend aussi de la marge des détaillants, que nous ne pouvons pas contrôler.»

Les marques vendent-elles leurs articles plus chers aux détaillants suisses qu'à l'étranger? Un seul fabricant a répondu à cette question: le chocolatier Maestra ni affirme offrir les meilleurs prix sur l'ensemble de l'assortiment aux



Prix en Suisse
4.60 fr.



Prix en Allemagne
2.87 fr.



Prix en France
3.05 fr.



Prix en Autriche
3.90 fr.

RICOLA En Suisse, les consommateurs paient le prix fort pour ces bonbons

clients en Suisse. Malgré cela, les bâtonnets au chocolat Munz en paquet de cinq sont environ 1 fr. plus cher chez Coop que dans les pays voisins. Coop prétend que le marché concurrentiel du commerce de détail et le tourisme d'achat ne permettent pas de dégager des marges élevées.

FRAIS PUBLICITAIRES EN CAUSE

Les supermarchés français travailleraient moins avec des actions et miseraient plutôt sur des prix bas permanents. Outre la marge plus

élevée en Suisse, d'autres facteurs jouent un rôle dans la fixation des prix. Le fabricant d'Ovomaltine, Wander, affirme que la publicité est quatre fois plus chère en Suisse qu'en Allemagne.

Le surveillant fédéral des prix, Stefan Meierhans, avait déjà constaté il y a une dizaine d'années que les produits suisses étaient souvent moins chers à l'étranger. Lors de son enquête de 2014, les différences de prix se situaient entre 6% et 29% pour les produits Ricola, Lindt et Toblerone.

Publicité



CHECK-UP IL EST L'HEURE POUR VOS CONDUITES.

NOS EXPERTS VOUS CONSEILLENT POUR
L'ASSAINISSEMENT INTÉRIEUR DES TUYAUX.

Assainissement intérieur des conduites d'eau sanitaires



Recommandé pour les bâtiments qui ont plus de 25 ans d'âge

- élimination de la corrosion et revêtement intérieur des conduites d'eau sanitaires
- sans nuisances sonores et sans déchets
- sans dégâts aux murs et aux sols
- beaucoup moins cher et plus rapide qu'une nouvelle installation
- garantie à long terme du bon fonctionnement des conduites

Assainissement intérieur des tuyaux de chauffage au sol



Recommandé pour les bâtiments qui ont plus de 30 ans d'âge

- nettoyage et revêtement intérieur des tuyaux de chauffage au sol
- sans nuisances sonores et sans déchets et travaux terminés en 2 à 3 jours
- sans dégâts aux sols
- beaucoup moins cher qu'une nouvelle installation
- garantie à long terme du bon fonctionnement du chauffage

Assainissement intérieur des conduites de gaz



Conseils et devis gratuit !

Recommandé pour les bâtiments qui lors d'un contrôle des fuites ont été constatées.

- un assainissement possible en moins de 24 heures
- sans nuisances sonores et sans déchets
- sans dégâts aux sols
- beaucoup moins cher et plus rapide qu'une nouvelle installation
- garantie à long terme du bon fonctionnement des conduites
- 5 ans de garantie selon norme SIA comme pour une nouvelle installation



ROBOTS PÂTISSIERS

Pâte à gâteau, blancs battus en neige, mayonnaise: les robots pâtissiers nous font gagner du temps et de l'énergie en cuisine. Nos confrères de *Que Choisir* ont mis à l'épreuve 11 modèles. Bonne nouvelle: tous offrent de bonnes performances de base. Certains se distinguent par une manipulation facile et un poids léger. D'autres, par leur action peu bruyante. En première place, le Kenwood *Prospero + KHC29.A0WH* est un des moins chers testés. Il a été salué pour sa maniabilité et la marque s'engage à fournir des pièces détachées pendant dix ans. Le modèle de Moulinex s'avère peu bruyant et est équipé d'un écran tactile. Un autre modèle *Prospero +* de Kenwood occupe la troisième place. Ses résultats sont similaires au vainqueur, mais ses accessoires en gonflent le prix. *ti Que Choisir* (05/2024), quechoisir.org

SACS À DOS

L'été arrive et, avec lui, le retour des randonnées. Nos confrères du magazine allemand *Outdoor*, ont testé différents sacs à dos, un indispensable pour les amateurs de marche en montagne. Confort, ventilation, poids ou étanchéité, différents critères sont à prendre en compte lorsque l'on cherche à s'équiper. Le sac à dos de la marque Bach se distingue par sa zone dorsale rembourrée qui permet de transporter une charge de 14 kilos sans faire la moue. Le *Dragonfly 34* de Blue Ice est, quant à lui, plébiscité pour son poids plume - 630 g - qui ne le prive pas de la rigidité nécessaire à assurer une sensation de confort. Il est aussi le moins cher des trois. Finalement, le sac de la marque Gregory s'impose comme une perle rare en alliant confort, ventilation et stabilité. *ti Outdoor* (06/2024), outdoor-magazin.com

Trottinettes électriques

Les trottinettes électriques se sont imposées dans l'espace public. Mais leurs véritables performances sont-elles à la hauteur des promesses marketing? Le magazine français *60 millions de consommateurs* a testé 8 modèles en conditions de terrain. Parmi ces trottinettes allant jusqu'à 20 km/h, une sort du lot: la Ninebot *F2 Plus* se distingue par son endurance et un freinage efficace y compris sur sol humide. Attention, l'autonomie de la batterie d'une trottinette est souvent bien inférieure aux déclarations des fabricants. Sur ce point, les deux premières du test s'en tirent bien, mais pas la Navee *V50*. *gc 60 millions de consommateurs* (05/2024), 60millions-mag.com

MONTRES CONNECTÉES

Sur l'écran d'une smartwatch, on peut lire l'heure, relever ses messages ou mesurer ses performances sportives. Tout cela à un prix. Mais les bonnes affaires existent. Nos confrères belges de *Test Achats* ont recensé trois montres intelligentes de qualité à moins de 200 fr. Toutes possèdent des fonctions fitness et un GPS. Le modèle *Watch 6 BT*, de Samsung, n'est compatible qu'avec Android, mais il est facile d'utilisation et permet le paiement sans contact. Cette fonction n'est pas disponible sur la montre Amazfit *Active* qui se démarque, en revanche, par l'excellente autonomie de sa batterie. A noter qu'aucune des trois ne permet de passer d'appel téléphonique. *gc Test Achats* (05/2024), test-achats.be

 MEILLEURS PRIX trouvés en ligne ou dans les commerces.

Top 3



- 1. Kenwood
Prospero +
KHC29.A0WH,
179.95 fr.**

- 2. Moulinex I-Coach
Touch QA951810,
759.90 fr.**

- 3. Kenwood
Prospero +
KHC29.E0WH,
248 fr.**

Trois modèles très bien notés



- Blue Ice
Dragonfly 34,
126.45 fr.**

- Gregory
*Zulu 28 RC LT/Jade 28
RC LT*,
130.49 fr.**

- Bach
Molecule 30,
160 fr.**

Top 3



- 1. Segway Ninebot
F2 Plus,
549 fr.**

- 2. Inmotion
Air Pro,
840 fr.**

- 3. Navee
V50,
399.90 fr.**

Top 3



- 1. Samsung Galaxy
Watch 6 BT - 40 mm,
199.95 fr.**

- 2. Garmin
Venu SQ2,
171 fr.**

- 3. Amazfit
Active,
116 fr.**

VU pour vous

Intolérances alimentaires: les véritables responsables

Beaucoup de personnes se privent de certains aliments en pensant mal les tolérer. Cette démarche est erronée, selon les scientifiques interrogés dans «Les questions qui fâchent». Aux Etats-Unis, l'immunologue Kathryn Nagler estime que les produits chimiques contenus dans l'aliment incriminé sont souvent les véritables responsables des réactions désagréables constatées. Ces éléments détraqueraient notre microbiote intestinal, qui assure des fonctions physiologiques essentielles pour notre santé. Selon le médecin allemand Mathias Riedl, penser - à tort -, qu'on souffre de certaines intolérances entraîne de mauvaises habitudes: beaucoup d'entre nous se privent des denrées jugées responsables, alors que la solution pour remédier aux inconforts consiste à adopter une alimentation équilibrée. Manger sainement,



en consommant beaucoup de fibres et en minimisant les produits ultra-transformés, c'est assurer le bon fonctionnement de son microbiote. En Allemagne, un quart de la population a la flore intestinale perturbée. *seb*

«Les questions qui fâchent. Les intolérances alimentaires: mal du siècle ou illusion?», réalisé par Max Lebsanft, 2024, durée: 27 min., à voir sur *arte.tv* jusqu'au 30.09.2026.

L'enfer des paris en ligne

Avec l'essor des téléphones portables, l'industrie des paris sportifs a vu son marché exploser durant les vingt dernières années. En 2022, il atteignait quelque 9,6 milliards de francs dans les pays européens. La réalisatrice Linda Bendali a enquêté en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et en Espagne pour montrer comment cette industrie ne cesse de s'enrichir, capitalisant sur les frustrations sociales et les espoirs de richesse. Car ces plateformes surpuissantes ne lésinent pas sur les moyens pour appâter de nouveaux clients. Si les paris sportifs sont interdits aux mineurs, les publicités ciblent pourtant les adolescents. Résultat: la moitié des parieurs sont de jeunes hommes âgés de 18 à 25 ans. Le risque d'addiction est une réalité. Les professionnels de la santé mettent les pouvoirs publics en garde et leur demandent de légiférer pour empêcher les joueurs de s'endetter. Pour l'heure, la plupart des Etats européens préfèrent ne rien faire, tant la manne fiscale est gigantesque. *kg*

«Paris sportifs, les bookmakers rafle l'heure», réalisé par Linda Bendali, 2023, durée: 83 min., à voir sur *arte.tv* jusqu'au 17.10.2024.

Stannah

Voici ce que nos clients disent de nous:

Délais respectés, réponses rapides, travail soigné! Tout était parfait. **Gasser**

Il n'y a rien d'autre à dire.

021 526 34 45
sales@stannah.ch
www.stannah.ch

Excellent

Services de qualité suisse à votre disposition

A blue Stannah staircase lift is shown at the bottom right.

**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.

Getty, montage



Rabais erroné sur iPhone

Un magasin peut-il se prévaloir d'une erreur dans l'affichage de ses tarifs pour annuler la vente? La réponse avec cet exemple, récemment vécu par un lecteur de *Bon à Savoir*.

Daniel a acheté un iPhone 15 sur fnac.ch, le 7 avril dernier, au prix de 749 fr. Ce jour-là, la promotion *Happy web days* annonce des «remises exceptionnelles» sur certains produits. Daniel reçoit instantanément un courrier électronique confirmant l'enregistrement de sa commande. Le lendemain, un nouvel e-mail indique que sa commande est acceptée; son compte en banque est d'ailleurs bien débité. Le 9 avril, un troisième e-mail lui annonce finalement l'annulation de l'achat.

La FNAC se justifie ainsi: «Notre site internet a été victime d'un bug technique occasionnant une erreur de prix sur ces produits. En effet, la gamme des iPhone 15 qui n'était pas éligible à la promotion dominicale 'Happy Web Day' (comme mentionné dans les conditions générales de l'offre), s'est retrouvée intégrée dans cette même promotion.»

Décidé à recevoir son smartphone malgré tout, Daniel tente, par tous les moyens, de prendre contact avec le magasin: courrier recommandé, formulaires, e-mail et appel. Peinant à obtenir une réponse satisfaisante, il dépose sa réclamation sur **plaintes.ch**. Sans succès non plus.

La FNAC nous confirme avoir dû annuler plusieurs commandes d'iPhone à cause d'un problème informatique, et relève que ce produit était clairement exclu de la promotion, comme le stipulaient l'ensemble des éléments de communication.

Il n'est pas rare qu'une boutique en ligne invoque une erreur de prix pour annuler un achat. Pourtant, si la commande a été validée, il s'agit d'un contrat ferme. L'acheteur ne pourra pas se rétracter, à moins qu'un droit de rétractation ait été spécifiquement prévu; cela est également valable pour le vendeur. Dans certaines situations, ce dernier pourrait invoquer une erreur, notamment si celle-ci était manifeste. Sans quoi, son attitude serait contraire à la bonne foi. Le prix d'un iPhone 15 tournant autour des 850 fr., une réduction de 100 fr. était tout à fait plausible et Daniel pouvait s'y fier de bonne foi; l'erreur n'était donc pas manifeste.

Sur les vingt-cinq cas déposés contre l'entreprise sur notre plateforme, seuls quatre ont été résolus à satisfaction du consommateur. ca

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.



Encore valable mon bon cadeau?

A propos de notre article «Se battre jusqu'au bout pour ses bons d'achat», 05/24

Un point de votre article m'a interpellé, il s'agit de cette phrase: «Le commerçant peut, au nom de la liberté contractuelle, prévoir une durée de validité spécifique.»

Je ne pense pas que cette affirmation soit correcte. L'art. 129 CO prévoit spécifiquement que les délais de prescription ne peuvent pas être modifiés conventionnellement. Il s'agit d'une disposition impérative (voire semi-impérative, donc en faveur du consommateur).

Ainsi, je pense que si un abonné se voit refuser un bon parce qu'il est échu car d'une durée de 1 an seulement par exemple, mais qu'il est toujours dans les 5 ou 10 ans depuis la date d'achat, il faut soutenir que le bon est toujours valable et exiger la prestation.

Merci pour le travail que vous faites.

Nom connu de la rédaction

La durée de validité d'un bon est effectivement une question controversée, que le Tribunal fédéral n'aura malheureusement peut-être jamais l'occasion de trancher. Dans le doute, vous avez raison, le consommateur sera bien avisé d'insister auprès du commerçant pour que son bon soit valable 5 ans.

La rédaction

Au propre comme au figuré

A propos de notre article «La loi change, sa taxe auto bondit de 99,7%» (04/24)

Je comprends votre lecteur vaudois dont la taxe a doublé, c'est un scandale. Ma Smart, qui était considérée comme une voiture propre avec une faible consommation, a subi une augmentation de 27,8% entre le 31.12.2023 et le 01.01.2024. En une seconde, elle est devenue sale selon les dirigeants du canton de Vaud. Les taxes voitures devraient être fédérales, car nous utilisons les routes dans toute la Suisse.

Jürg Huber, Saint-Sulpice



Post-scriptum

Le *fraudfunding*, ou l'escroc derrière les dons

Les dons sur les plateformes de financement participatif ne faiblissent pas, en Suisse. L'an dernier, 1704 projets culturels, sportifs, sociaux ou encore environnementaux sont nés grâce aux contributions désintéressées sur les sites de *crowdfunding*. Volume d'argent total: 29,2 millions de francs, relève l'analyse 2024 de la Haute école de Lucerne. Avec un taux de réussite d'environ 75%, les campagnes lancées en Suisse ont bien plus de chances d'aboutir qu'en moyenne internationale: aux Etats-Unis par exemple, pas plus de 40% des campagnes sur la plateforme populaire Kickstarter ont pu être financées.

Mais qui dit succès, dit arnaques. Ou, ici, *fraudfunding*. L'Office fédéral de la cybersécurité prévient contre un haut potentiel de fraude sur les sites de financement participatif. «Les cybercriminels ciblent d'abord les donateurs. Il existe des initiatives douteuses qui font la promotion de faux projets.» L'argent récolté n'est pas utilisé aux fins indiquées par la campagne, mais détourné par les escrocs. Une astuce pour éviter de tomber dans le panneau: lire attentivement le texte du projet en examinant s'il est cohérent jusqu'au bout. Les avis des internautes renseignent aussi sur son sérieux.

Même les initiateurs de campagnes de crowdfunding ne sont pas à l'abri de tentatives d'escroquerie: étant donné que, sur la plupart des plateformes, ils n'obtiennent l'argent des donateurs que si l'objectif de financement initial est atteint (principe du «tout ou rien»), des arnaqueurs en profitent pour leur mettre la pression. Les cybercriminels font des dons importants pour la campagne, puis exigent un paiement en crypto-monnaie, sans quoi ils retireraient leur «don» et menaceraient de faire échouer le projet. Le retrait d'un grand donateur pouvant entraîner une perte de confiance générale chez les autres...

Plus que jamais, la prudence est de mise sur ces plateformes au succès grandissant, en tête desquelles Wemakeit, I Believe in You, Crowdify, Fundoo ou Héros locaux. D'autant plus que les donateurs suisses se montrent toujours davantage généreux: la somme moyenne par personne versée à un projet a augmenté de plus de 50 fr., l'an dernier, passant de 126 fr. à 179 fr. Des contributions qui méritent de tomber entre de bonnes mains!

Gilles D'Andrès

Ecrivez-nous

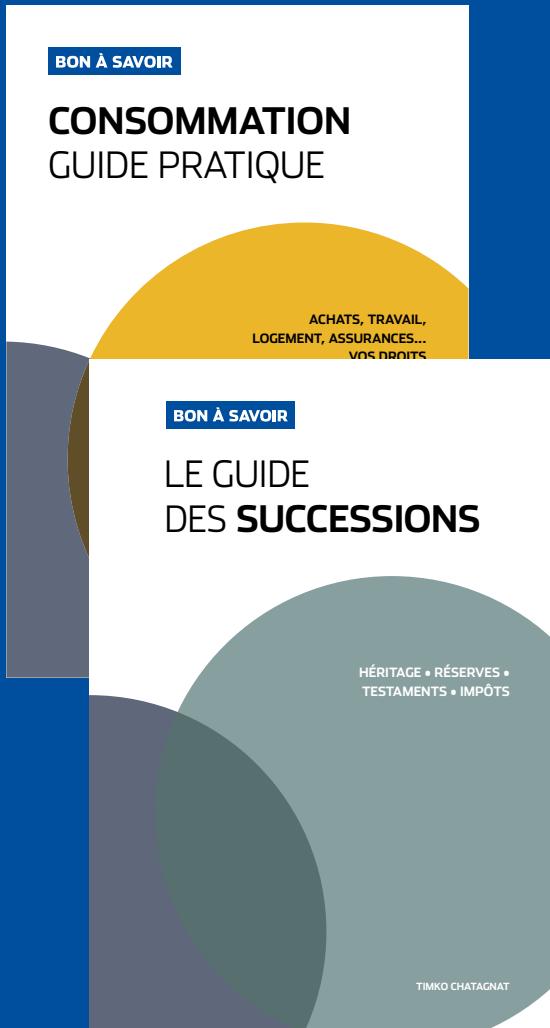
UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

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

6/24

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

