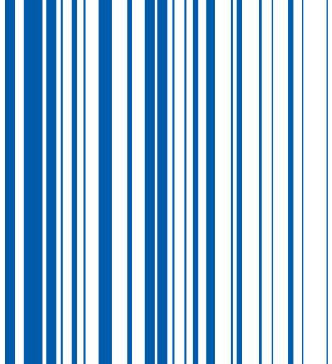


BON À SAVOIR



ENQUÊTE pages 18-19

Service juridique gratuit

021 310 18 20

CAISSE MALADIE

Les astuces face à la hausse des primes

7

AVOCATS EN LIGNE

Conseils de piètre qualité

11

E-COMMERCE

Gare aux frais de douane!

23

AUTOMOBILE

Deux tiers des diesels épingleés

29

Nos tests

- Fers à lisser
- Aspirateurs multifonctions
- Couches-culottes
- Humidificateurs

Photoplace.ch

Coop-Migros: un duopole presque parfait



Fielmann: Des prix bas c'est bien, mais des prix bas garantis, c'est mieux.

Fielmann vous donne la garantie du prix le plus bas.

Si vous voyez pendant les six semaines qui suivent votre achat le même produit moins cher ailleurs, Fielmann vous le reprend et vous rembourse son prix d'achat.

Fielmann accorde trois ans de garantie sur toutes les lunettes, même sur les lunettes d'enfants.

Car chez Fielmann vous achetez une qualité confirmée. Les modèles de notre collection ont passé avec succès les tests d'usure selon DIN EN ISO 12870.

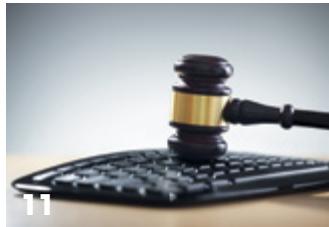
Lunettes: Fielmann. Plus de 600x en Europe. 35x en Suisse: également près de chez vous.

Lunettes complètes modernes
avec des verres
à simple foyer,
3 ans de garantie

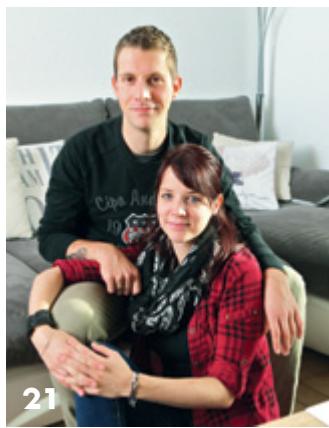
CHF **47.50**

fielmann
www.fielmann.com

Sommaire



11



21



23



29



34

ENQUÊTES

- 7 Assurance maladie**
Des pistes contre l'explosion des primes
- 11 Avocats en ligne**
La qualité des conseils est médiocre
- 16 Téléphonie**
L'extension sournoise des packs de données
- 17 Transports publics**
Le rail encaisse sur le dos des usagers
- 20 Assurance ménage**
Les primes sont en baisse
- 21 Litige**
Une location qui tourne au vinaigre
- 23 Achats sur le net**
Mauvaise surprise à la douane
- 25 Protection des données**
Travaillez, vous êtes filmé!
- 28 Publicité**
Cablecom se défile
- 29 Automobile**
Deux tiers des diesels épingleés

TESTS

- 8 Fers à lisser**
Attention, ça chauffe!
- 14 Aspirateurs multifonctions**
Une vie parfois très courte
- 26 Couches-culottes**
Un seul produit «très bon»
- 36 Humidificateurs**
La médaille au plus cher

EN UNE

- 18 Distribution**
Un duo(pole) presque parfait

RUBRIQUES RÉGULIÈRES

- 5, 22 En bref**
- 6 De qui se moque-t-on? / Chapeau!**
- 30, 34 En bref**
- 31 Vu pour vous**
- 31 Les tests des autres**
- 33 Conseils juridiques**
- 34 Kiosque conso**
- 35 Le juge a dit**
- 38 Courrier des lecteurs**
- 39 Sur le web**

Photooplace_f



Impressum**Service abonnements**

CP 240, 1001 Lausanne
© 021 310 01 37
Fax 021 310 01 39
E-mail: abo@bonasavoir.ch

Abonnement

11 numéros: 35.50 fr.
22 numéros: 66 fr.
Vente en kiosque: 4.50 fr.

Directrice, rédactrice en chef

Zeynep Ersan Berdoz

Rédacteur en chef adjoint

Yves-Noël Grin

Rédaction

Vincent Cherpillod
Loïc Delacour
Martine Dutruit
Chantal Guyon
Claire Houriet Rime
Sébastien Sautebin
Bernard Utz

Ont collaboré à ce numéro

Christian Chevrolet
José Crespo
Doris Favre
Fiami
Christelle Maillard
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
Simon Tschopp
Julia Wyss

Mise en pages

Noémie Arrigo

Correction

Christiane Droz

Permanence juridique

© 021 310 18 20
Tous les jours de
9 h à 11 h et de 13 h à 15 h
Silvia Diaz
Kim Vallon
Barbara Venditti

Secrétariat de rédaction

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
© 021 310 01 36
Tous les jours de 8 h à 18 h
(17 h vendredi)
Fax 021 310 01 39
www.bonasavoir.ch
E-mail: info@bonasavoir.ch
Martine Blöchliger
Lidia Brandalise
Sylvie Exquis
Emilie Lehmann

Marketing

Armelle Colangelo
armelle.colangelo@bonasavoir.ch

Publicité

Ki Média S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne
© 021 310 18 21
roger.grossmann@kimedia.ch
CP 75, 8024 Zurich
© 044 253 83 53
anzeigen@kimedia.ch

Imprimerie

Ziegler Druck- und Verlags-AG,
8401 Winterthur

Editeur

Editions Plus S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne

Lectorat

361 000 (MACH Basic 2015-2)

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

Editorial

La guerre des supermarchés n'aura pas lieu



La guerre des prix dans la grande distribution était attendue avant même l'entrée en scène des hard-discounters. Aldi a, le premier, foulé le sol helvétique, éveillant immédiatement la crainte tant chez les producteurs qu'auprès des syndicats. C'était il y a dix ans...

Depuis, la situation s'est apaisée. L'enseigne allemande à bas prix tout comme sa concurrente Lidl se sont adaptées au marché suisse, intégrant notamment des produits locaux dans leurs gammes respectives.

Comme le démontrent nos tests, leurs articles s'en sortent souvent bien, voire mieux que les marques propres de Coop ou de Migros. Et leurs prix sont systématiquement plus avantageux. Certes, les deux géants orange ont adapté les leurs, mais elles n'ont jamais été valablement concurrencées par ces outsiders. Et pour cause...

La baisse des prix s'est faite sur un assortiment forcément restreint, correspondant à l'éventail des produits proposés par Aldi et Lidl. Par ailleurs, comme le révèle notre enquête en pages 18-19, Coop et Migros se sont livrées – et n'ont pas fini... – une bataille acharnée pour augmenter encore leurs parts de marché. En absorbant des enseignes, en diversifiant leurs secteurs d'activités, elles ont, année après année, consolidé leur place de leaders sur le marché helvétique.

Le duopole orange concentre ainsi 80,2% du commerce de détail en Suisse contre, respectivement, 5,6% et 2,5% pour Aldi et Lidl. Ces chiffres expliquent à eux seuls pourquoi la guerre des supermarchés n'a pas eu lieu et pourquoi la Suisse reste un îlot de cherté.

«Et le tourisme d'achat?» direz-vous. L'argument, brandi avec force par les distributeurs, peut être entendu dans les zones frontalières. Mais, au-delà, il reste une démarche ponctuelle, sans véritable impact sur les habitudes d'achat des consommateurs, et donc sur les prix...

Zeynep Ersan Berdoz

Directrice, rédactrice en chef



UMB-O-J

Pas de coup de rouge pour les enfants

Autoriser ou proposer à son enfant de déguster une petite gorgée d'alcool, n'est pas sans risque. C'est ce que révèle une étude américaine publiée dans le *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*. Les chercheurs américains ont suivi 560 élèves pendant trois ans. Ils sont arrivés à la conclusion que ceux qui ont goûté à un peu d'alcool à l'âge de 11 ans ont plus de chances d'en consommer par la suite. Trois ans plus tard, 26% de ces derniers en avaient effectivement déjà bu un verre entier et 9% avaient même été saouls. Ces pourcentages n'étaient, respectivement, que de 6% et de 2% parmi ceux qui n'avaient pas encore goûté à l'alcool à l'âge de 11 ans! seb

TRUITES DU LÉMAN POLLUÉES

La commercialisation des truites du Léman de plus de 54 cm est interdite depuis le 1^{er} novembre. Cette décision fait suite aux analyses de PCB (pour polychlorobiphényles) réalisées en 2014 par la Commission internationale pour la protection des eaux du Léman (Cipel). En 2012, cette dernière avait déjà relevé des teneurs trop élevées

en PCB dans deux truites de grande taille. Les nouvelles analyses effectuées en 2014 sur un plus grand nombre de spécimens ont confirmé le problème. Comme l'explique la Cipel, les PCB s'accumulent au fil du temps dans la chair des poissons. Raison pour laquelle les truites plus

âgées et donc plus volumineuses sont plus lourdement chargées. Cette concentration présente d'évidents risques sanitaires pour les consommateurs, sachant que les PCB sont des composés chimiques toxiques. yng

PLAINTES.CH: LE BAROMÈTRE PREND FORME

Les dernières plaintes

Deux guichets ouverts à la gare de l'aéroport J. Jolin-Hammett - Bé 580 CFF - 28.10.2015	Madame, Monsieur, Le dimanche 27 septembre, je me trouvais à l'aéroport de Genève, où je souhaitais déposer mon AG pour deux semaines, durant mes vacances. J'étais très surprise de voir que...
Frais compte BCV J. Anonyme - Bé Banque Cantonale Vaudoise - 26.10.2015	Bonjour, Selon un courrier reçu début octobre, nous avons été informés que les frais de gestion des comptes vont être augmentés « sans aucune démarche de notre part »....

Deux mois après son lancement, la plate-forme **plaintes.ch** a atteint son rythme de croisière. Une dizaine de réclamations sont déposées en moyenne chaque jour par les consommateurs, invitant en direct les entreprises à y répondre.

Certaines sociétés se montrent encore réticentes, redoutant l'impact de notre appel à la transparence. D'autres, en revanche, jouent

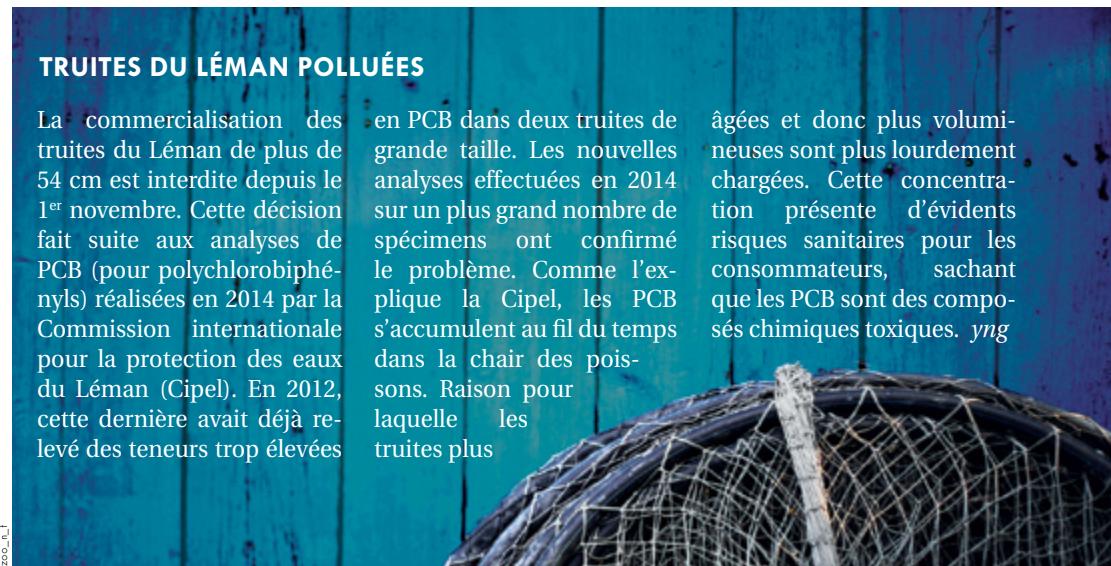
ouvertement le jeu et voient ainsi la qualité de leur réponse évaluée par le consommateur. Leur jugement étant le plus souvent positif (vert – voir l'image), ces entreprises (dont les CFF et Swisscom) se placent ainsi en tête de notre baromètre.

plaintes.ch: une plateforme qui simplifie la vie des consommateurs, à consulter régulièrement. red

Généralistes enfin reconnus

Assura bannissait de son modèle alternatif «médecin de famille» les généralistes qui disposaient d'une spécialisation. Pratique que nous avions dénoncée dans nos colonnes (*lire «Assura ne veut plus de certains généralistes» B&S 2/2014*). Le Tribunal fédéral (TF) vient de mettre un terme à ce genre de discrimination grâce à l'action d'un praticien neuchâtelois qui en était victime. La caisse maladie a tenté de se justifier en prétendant que les généralistes avec une autre

spécialisation pratiquaient des tarifs plus élevés. Le TF a pu contester cet argument, factures à l'appui. Assura a alors essayé de démontrer qu'il était «notoire que les prestations des médecins spécialistes sont, en moyenne, plus chères que celles des médecins généralistes, ce qui vaudrait à l'intime.» Pas de chance: le praticien neuchâtelois a toujours appliqué le point tarifaire Tarmed d'un généraliste lorsqu'il était consulté comme médecin de famille. yng



Un peu fort de café!

Les capsules de Café Royal vendues par Migros sont fabriquées par sa filiale Delica à Birsfelden (BL). Les Suisses les paient 3.80 fr. la boîte de dix, alors que les prix vont de 2.75 fr. à 3.55 fr. dans les autres pays où elles sont commercialisées, comme la France, l'Allemagne, l'Autriche, l'Espagne, la Hollande ou encore l'Angleterre. Interrogé par nos collègues alémaniques de *K-Tipp*, le géant orange a répondu que les prix à l'étranger sont fixés par les détaillants de ces pays. seb



CHAPEAU!**PLUS DE COUPE-ONGLES POUR BÉBÉ**

«Aucun risque de blessure avec le coupe-ongles pour bébés T-Cure grâce à son protège-doigts», promettait l'emballage. Jonathan Dupont a utilisé l'accessoire, puis a découvert que la lame avait coupé un peu de peau sur le doigt de sa fille âgée de 2 mois. Notre lecteur a aussitôt averti l'entreprise Sahag. Le coupe-ongles a, entre-temps, été retiré du marché et le bébé a reçu une bouillotte en guise d'excuses. «Nous avons été pris au sérieux, et c'est le plus important à nos yeux», relève le jeune père.

**FENDEUSE SOLDÉE,
REMBOURSEMENT INTÉGRAL**

André Berger était ravi de sa fendeuse de bûches payée 199.50 fr. au lieu de 399 fr., jusqu'à ce qu'elle tombe en panne en juillet dernier.

Il ramène aussitôt l'appareil encore sous garantie à Coop Brico+Loisirs de Payerne qui constate les dégâts et lui remet un bon équivalent au prix d'achat, soit 199.50 fr.

Or, en septembre, aucun modèle n'ayant été soldé, notre lecteur s'est vu remettre, à moitié prix, une fendeuse neuve vendue 399 fr. en guise de nouvelle compensation. *chr*

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**PAS DE FRIGO POUR LA CANICULE**

Un frigidaire qui tombe en panne, c'est la poisse. En pleine canicule, c'est pire. Et, s'il faut un mois pour recevoir un nouvel appareil, ça tourne au cauchemar! C'est pourtant ce qui est arrivé à l'une de nos lectrices.

Le 21 juillet dernier, elle commande un nouvel appareil dans une filiale Fust, à Lausanne. Le frigo (637 fr.) est payé à la commande et le vendeur promet une livraison «urgente», soit dans sept jours ouvrables. Toujours sans nouvelles le 4 août, elle envoie un courrier recommandé au siège du distributeur. Le frigo arrive le 10 août, mais il ne fonctionne pas!

Pour gagner du temps, Fust lui propose d'installer le modèle d'exposition, accompagné d'un bon d'achat de 100 fr. Celui-ci n'est finalement livré que le 21 août, soit un mois après la commande initiale. Le distributeur, dans ses petits souliers, présente ses plates excuses: ce type d'appareil est normalement livrable en 48 h, mais le vendeur n'a pas vérifié s'il était

disponible. Notre lectrice a encore reçu un bon de 30 fr. en guise de consolation.

ASSURÉE MALGRÉ ELLE

Quand on choisit une assurance complémentaire d'hospitalisation, on n'imagine pas qu'une autre police démarera, automatiquement, des années après! C'est pourtant le procédé adopté par Helsana. Les assurés au bénéfice de Hospital se voient ainsi affiliés d'office, dès le 1^{er} janvier qui suit l'année où ils atteignent l'âge de l'AVS, à la police Cura. Cette assurance participe aux coûts de l'EMS ou des soins à domicile. Son coût varie selon l'âge, la région, le sexe et le délai d'attente. Et, si l'on n'en veut pas, il faut la dénoncer, par écrit ou par téléphone! Indignée, c'est ce qu'a immédiatement fait Michèle Honsberger. L'assureur, qui lui a offert un parapluie (!) pour se faire pardonner, a mis fin à cette pratique et affirme que l'assurance Cura ne figurera plus dans les contrats Hospital passés à partir du 1^{er} janvier 2016. *chr*

Publicité

**15%*
d'avantage
sur toute la gamme
Pfister Dine-Art**

**Pfister Dine-Art
Exposition spéciale
19.10.-12.12.2014**

pfister.ch/dine-art

Les primes explosent, que faire?

ASSURANCE MALADIE Changer de caisse, de franchise ou opter pour un modèle alternatif permet de faire des économies. Mais mieux vaut prendre divers paramètres en compte, comme le système de facturation de l'assureur avant de se décider.

Sébastien Sautebin

Une nouvelle fois, les primes de l'assurance maladie de base prendront l'ascenseur le 1^{er} janvier 2016. Si vous ne souhaitez pas rester les bras croisés, voici plusieurs solutions, souvent combinables, qui sont susceptibles de réduire la facture.

1. Changer d'assureur

Dans certains cas, le gain atteint plusieurs centaines de francs par an. Le seul comparateur fiable, **priminfo.ch**, permet de chiffrer les économies réalisables. Indépendant et exhaustif, il compare les primes 2016 de l'assuré à celles des autres compagnies, y compris les différents modèles alternatifs. Outre le prix, songez que d'autres facteurs sont importants, comme le système de remboursement proposé par la caisse et le degré de satisfaction de ses assurés (*lire encadré*). Pour rappel, les assureurs sont tenus de vous accepter sans réserve, quels que soient votre âge, votre sexe et votre santé. Seule condition impérative: la lettre de résiliation – sous pli recommandé – doit parvenir à l'assurance le lundi 30 novembre au plus tard. Une lettre-type est disponible sur **bonasavoir.ch** → Services → Lettres-type.

2. Optimiser sa franchise

En optant pour une franchise plus élevée, vous bénéficieriez de primes plus basses, mais vous prenez un risque financier si vous tombez malade. *Bon à Savoir* a mis au point un **calculateur** (**bonasavoir.ch** → Services → Calculateurs → Catégories → Assurance) qui permet de déterminer votre franchise optimale en fonction des

primes 2016 – à relever sur **priminfo.ch** – et de vos frais de santé estimés pour l'an prochain. Au besoin, réalisez différents scénarios avant de vous décider.

3. Opter pour un modèle alternatif

Ces variantes offrent des rabais sur les primes oscillant entre 5% et 20%. Mais elles sont logiquement plus contraignantes et restrictives. Voici les principaux modèles alternatifs qui existent.

→ **Médecin de famille:** en cas de problème de santé, l'assuré doit s'adresser en premier lieu à son médecin de famille. Dans la plupart des compagnies, le choix est limité à une liste fournie. Certaines variantes ajoutent même une restriction pour les pharmacies.

→ **Réseau HMO:** même principe que pour le médecin de famille, sauf qu'il s'agit, ici, d'un praticien travaillant dans un cabinet de groupe HMO.

→ **Telmed:** avant toute consultation médicale, l'assuré doit appeler un centre de conseil médical.

N'oubliez pas de lire attentivement les conditions générales d'assurance (CGA), afin de bien saisir les limitations imposées par ces modèles alternatifs. Très souvent, par exemple, les urgences font exception à leurs restrictions. Mais, d'une caisse à l'autre, la notion du mot «urgences» peut diverger.

4. Supprimer la couverture accidents

Votre prime inclut peut-être une couverture accidents. Cette dernière est inutile si vous travaillez au moins 8 heures par semaine pour un seul employeur, car vous êtes automatiquement assuré contre les accidents. Pour la résilier, vous devez remettre à votre assureur une attestation de votre employeur confirmant que vous êtes assuré contre les risques d'accidents.



José Crespo

Précautions Quand les remboursements traînent...

Payer la prime la moins chère possible, c'est bien. Mais, pour celles et ceux qui ont un budget serré, le système du remboursement des prestations peut aussi être un critère de choix essentiel. Certaines caisses pratiquent le tiers garant pour les frais de pharmacie: Assura, Intras, Sanagate, Sanitas Compact One et Supra. Cela signifie que l'assuré doit payer de sa poche les médicaments remis sur ordonnance, puis envoyer la facture à sa caisse pour être remboursé (tiers garant). Chez les autres grands assureurs, ces frais n'ont pas besoin d'être avancés (tiers payant).

ATTENTION AU TIERS GARANT

La rapidité du remboursement est, elle aussi, importante. Car, dans la majorité des cas, les honoraires de médecin suivent le principe du tiers garant, frais d'hospitalisation mis à part. Il est donc essentiel que la caisse maladie ristourne rapidement l'argent avancé par l'assuré. A ce sujet, l'OFSP a publié un document intitulé «Délai moyen de remboursement 2014 des assureurs maladie dans le système du tiers garant»*. En queue de classement, on retrouve Assura Basis, qui prend en moyenne 34 jours. A en croire Assura, les durées de paiement seraient nettement plus courtes depuis le 2^e semestre 2015.

Notre récent sondage (*lire «Swica conforte sa bonne réputation», B&S 9/15*) montrait lui aussi que les caisses maladie avaient suscité un engouement très variable en 2014. Réputée pour ses primes souvent attrayantes, Assura regroupait le moins d'assurés (40,6%) très satisfaits par ses prestations. Taux qui contrastait avec l'excellent score de Swica (73,5%). Les principaux griefs des sondés touchaient, là aussi, le remboursement des prestations.

***BONUS WEB** Le délai de remboursement des caisses maladie en 2014 sur **bonasavoir.ch**

Une chaleur parfois décoiffante

FERS À LISSER Globalement, les appareils que nous avons testés sont efficaces pour modeler la coiffure. En revanche, quelques modèles chauffent trop, jusqu'à 250 °C, ce qui risque d'abîmer les fibres capillaires.

Julia Wyss / seb

Comme leur nom l'indique, les fers à lisser sont conçus pour rendre les cheveux lisses et brillants, mais ils peuvent aussi servir à les boucler! *Bon à Savoir* a voulu connaître les modèles qui ménagent le mieux la chevelure et le portemonnaie. Nous avons ainsi acheté neuf exemplaires vendus moins de 100 fr. que nous avons envoyés à un laboratoire spécialisé (*lire encadré*).

Les résultats? Pas de mauvaise surprise, à l'exception de la température dégagée par certains modèles. Mais pas d'articles

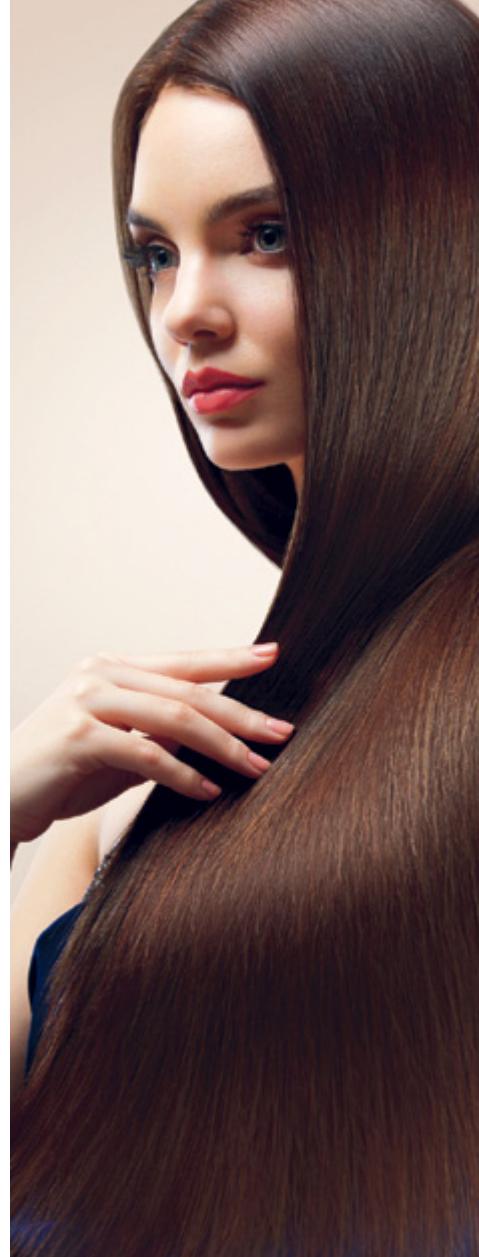
exceptionnels non plus: quatre appareils obtiennent une appréciation «bon» et cinq sont «satisfaisant». En tête du classement, Le *Satin Hair 7 SensoCare ST780* de Braun permet de bien modeler les cheveux et se distingue également au niveau de la température. Il ne chauffe pas trop, et n'abîmera donc pas votre tignasse.

MIEUX POUR LISSER QUE BOUCLER

De manière générale, les neuf appareils sont moins efficaces pour boucler que pour lisser. *Ipro 230 Ionic* de Babyliss obtient le meil-

leur résultat sur ce dernier critère. C'est le seul modèle du test à posséder une fonction vapeur, conçue pour faciliter le coiffage. Mais, pour de belles bouclettes, c'est le *Black Liss* de Primotecq et le *Diamond Ceramic Ipro 235* de Babyliss qui sont les plus efficaces.

Beaucoup plus compact et deux fois moins lourd que ses concurrents, le *Mini-I Curl* de Babyliss est aussi moins performant pour le lissage. En raison de ses petites pinces, l'opération prend trop de temps aux yeux de nos testeuses qui lui ont préféré les deux autres modèles, plus longs,



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	BRAUN	BABYLISS	PRIMOTECQ	BABYLISS	MIO STAR
Désignation	Satin Hair 7 SensoCare ST780	Ipro 230 Ionic ST292E	Black Liss	Diamond Ceramic Ipro 235 Ionic ST387E	Fame
Acheté chez	Media Markt ^(3, 4, 5)	Media Markt ^(3, 4, 5, 6, 7)	Fust	Coop City ^(3, 5, 7, 8)	Migros
Prix payé	89.90 fr.	94.95 fr.	39.90 fr.	99.90 fr.	39.90 fr.
1. Résultat sur les cheveux 65%⁽¹⁾	5.0	5.2	5.0	5.0	4.8
→ Lisser 70% ⁽²⁾	5.1	5.3	5.0	5.0	5.0
→ Boucler 30% ⁽²⁾	4.7	4.8	4.9	4.9	4.3
2. Température 25%⁽¹⁾	5.8	4.7	4.2	4.1	4.6
3. Maniabilité 10%⁽¹⁾	5.0	5.2	4.9	5.3	4.5
→ Lisser 65% ⁽²⁾	5.2	5.3	4.8	5.4	4.7
→ Boucler 25% ⁽²⁾	4.7	5.1	5.1	5.1	4.1
→ Mise en marche/rangement 10% ⁽²⁾	4.6	4.5	4.9	5.2	4.6
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.2 ☺☺	5.1 ☺☺	4.8 ☺☺	4.8 ☺☺	4.7 ☺

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez⁽³⁾ Interdiscount; ⁽⁴⁾ Micropot.ch;



du même fabricant. Le *Perfect Flat* de Satrap et le *Fame* de Mio Star sont, pour leur part, les moins efficaces pour le bouclage. Et, sur ce dernier, les testeuses ont également estimé que le réglage de la température est compliqué.

UN MODÈLE CHAUFFE TROP

Les plaques des pinces ne doivent pas trop chauffer, afin de ne pas endommager les fibres capillaires. Le *Mini I-Curl* prend sa revanche sur ce critère et obtient une note quasi parfaite (5.9), grâce à une température maximale de 177°C. Il est suivi par le *Satin Hair 7*, leader du test, et ses 190°C. Avec eux, les cheveux ne seront pas abîmés par une chaleur excessive. Ce n'est pas le cas de tous les autres appareils dont certains affichent des mesures nettement supérieures à 200°C.

Le pire d'entre eux? Le *Frizz Therapy S8510* de Remington, dernier du classement. Au niveau maximal, les experts ont relevé des pointes allant jusqu'à 250°C, ce qui lui a valu une note «insatisfaisant». Spectrum Brands, distributeur suisse de Remington, nous a répondu qu'il chauffe

rapidement. «Cela peut impliquer qu'une température supérieure à 230°C soit brièvement atteinte. Mais celle-ci redescend alors rapidement de nouveau.» Les propres mesures du fabricant auraient relevé des maxima de 235°C. Cela n'empêcherait pourtant pas qu'une «exception» puisse se produire.

Migros, de son côté, répond que les plaques du *Fame* sont relativement larges pour plus d'efficacité et que, pour faire des boucles, il existe d'autres modèles dans l'assortiment. De surcroît, le géant orange affirme ne pas comprendre pourquoi la roulette servant à régler la température serait compliquée à utiliser, ainsi que les testeuses l'ont estimé.

Pour terminer, précisons que notre test incluait un dixième fer, le *SF7640 Respectissim Liss & Curl* de Rowenta. Nous ne l'avons pas incorporé à notre tableau, parce qu'il n'est plus fabriqué. Bonne nouvelle pour les personnes qui en possèdent un: le *SF7640* a obtenu le même nombre de points que le Braun *Satin Hair 7*, arrivé en tête de notre classement.

Conseils pratiques

Les astuces du fer à lisser

→ **Préparation:** utiliser le fer sur des cheveux fraîchement lavés et complètement secs. Un spray thermoprotecteur préviendra les dégâts provoqués par une chaleur excessive.

→ **Régler la température:** souvenez-vous que des cheveux fins, colorés ou endommagés supportent moins le chaud que lorsqu'ils sont sains et épais.

→ **Lisser:** commencer depuis la nuque et remonter progressivement vers le visage, d'abord avec les mèches du dessous, puis avec celles du dessus.

Saisir la mèche entre l'index et le majeur, placer le fer à la naissance des cheveux et tirer lentement jusqu'aux pointes.

→ **Faire des boucles:** tenir l'appareil verticalement pour obtenir moins de volume et horizontalement pour plus d'effets. Prendre une mèche dans la pince, tourner le fer à 180 degrés et tirer jusqu'aux pointes. Pour plus de tenue, on peut fixer les boucles avec des clips et les laisser refroidir. Retirer ensuite les clips et mettre les boucles en forme avec un peigne grossier.

→ **Faire des pauses:** le fer ne devrait pas être utilisé quotidiennement. En raison de la chaleur, la chevelure peut perdre rapidement en élasticité et devenir sèche comme de la paille.

En détail

Les critères du test

L'Institut Ipi, à Stuttgart (D), a procédé aux analyses suivantes.

1. Résultat sur les cheveux: 65%

Douze femmes ont testé l'efficacité des fers, non seulement pour lisser, mais aussi pour faire des boucles. Les volontaires ont, d'abord, réalisé un lissage en suivant les recommandations des fabricants. Elles ont utilisé un appareil différent pour chaque côté de la tête. Elles ont ensuite bouclé leur chevelure après l'avoir encore une fois humidifiée, puis séchée au foehn. Les résultats ont notamment pris en compte la brillance, la souplesse, le volume, la facilité à coiffer les cheveux et leur charge statique.

2. Température: 25%

Le laboratoire a testé la sécurité thermique des différents modèles. Les experts ont mesuré les températures minimale et maximale des plaques par le biais d'images réalisées avec une caméra à infrarouge. Et ils ont vérifié dans quelle mesure le boîtier, la poignée et les éléments de commande chauffaient.

3. Maniabilité: 10%

Est-il simple de régler et d'utiliser l'appareil? Les pinces s'ouvrent-elles et se ferment-elles sans problème? Le câble se tord-il? Peut-on poser le fer lorsqu'il est chaud?



BABYLISS	SATRAP	VALERA	REMINGTON
Mini I-Curl GPB007E	Perfect Flat	Swiss'X Digital Ionic	Frizz Therapy S8510
M-Electronics ^[4, 5, 8, 9] 49.80 fr.	Coop 49.95 fr.	Coop City ^[3, 5] 99.90 fr.	Media Markt ^[4] 59.95 fr.
4.3	4.7	4.8	4.9
4.1	4.9	4.9	5.0
4.7	4.3	4.7	4.7
5.9	4.8	4.3	3.2
4.2	4.8	4.8	5.0
4.0	5.0	4.8	5.1
4.5	4.2	4.7	4.7
4.9	4.9	4.9	5.3
4.7	4.7	4.7	4.5

Dominique Schatz

Se réjouir du temps qui passe.

Avec notre Prévoyance-titres 3^e pilier, le meilleur est à venir. credit-suisse.com/prevoyance

*Rendement d'un des produits CSF Mixta-LPP dans la période comprise entre le 28.09.2012 et le 30.09.2015. Les performances historiques et les scénarios élaborés pour les marchés financiers ne constituent aucune garantie de rendement actuel ou futur.



LES SEMAINES DU PAPILLON

BONUS CHF 200.-/CHF 400.-

Profitez maintenant de nos offres attractives sur une sélection de produits.

Bonus CHF 200.- dès larg. 80 cm, Bonus CHF 400.- dès larg. 160 cm sur les matelas dream-away. Pour papillon et feelingpur CHF 150.- resp. CHF 300.-. Exemple de prix: dream-away evos 90x200 cm, CHF 1490.- au lieu de CHF 1690.-.

Les semaines du papillon sont valables jusqu'au 30 nov. 2015.



Chauffage au sol inefficient : NOUS AVONS LA SOLUTION !!

Il était une fois, le chauffage au sol...

Dès la première minute de mise en eau du réseau de chauffage au sol, le phénomène de **corrosion** s'amorce et forme des **oxydes de fer** (boue). Après plusieurs années, la quantité de cette boue est telle qu'elle commence à provoquer des désordres dans votre système de chauffage. De plus, les chauffages au sol posés depuis les années 1970 souffrent du matériel de base en plastique dont les **stabilisateurs** s'évaporent avec le temps et fragilisent l'étanchéité de l'installation.

Résultat: un embouement, un système de serpentins fragilisé, une baisse de chauffage aux endroits emboués et des risques de perforation.

Le problème →

- > Le chauffage au sol a de la peine à chauffer.
- > La puissance thermique diminue.
- > La pression dans le système de chauffage chute.

NOUS AVONS LA SOLUTION !

1. Nettoyage par sablage mécanique et évacuation de la boue et de la rouille par aspirateur.
2. Injection de résine par compresseur.
3. Séchage et remise en eau des serpentins.

NOTRE PROCÉDÉ

- 1 > Après démontage des boucles, nous installons un compresseur spécial affilié à un aspirateur à la sortie de chaque boucle.
- 2 > Nous injectons du sable à haute pression, qui enlève la boue et désincruste les serpentins.
- 3 > Les déchets et poussières sont dirigés vers l'aspirateur, puis nos techniciens constatent le parfait nettoyage.
- 4 > Un enduit (résine époxy) est injecté sur les parois internes des serpentins, afin de remplir les porosités et rendre la boucle étanche à l'oxygène.
- 5 > Après 48 heures de séchage, la remise en eau peut être effectuée.

LES AVANTAGES

- > Rapide et économique.
- > Non invasif / inutile de casser chapes et carrelage.
- > Respectueux de l'environnement (déchets recyclés).

L'ANALYSE

Par laboratoire mobile, notre équipe analyse la teneur en oxygène de l'eau et PH circulant dans les serpentins qui, si la valeur est trop élevée, est signe de fragilisation.

CONTACTEZ-NOUS !

Si vous pensez que votre système de chauffage nécessite une intervention, n'hésitez pas à nous contacter. Ne soyez pas les acteurs passifs et payants de votre système de chauffage, agissez et réalisez ainsi des économies à terme.



Merci de me contacter pour :

- > une analyse de la teneur en oxygène
- > un devis gratuit et sans engagement
- > d'autres informations

Coupon à retourner à :

Solu'Tubes SA
ch. des Cormiers 14
1470 Estavayer-le-Lac

Mes coordonnées :

Nom

Prénom

Adresse, NPA, Localité

Tél.

E-Mail

Solu'Tubes

SA
Assainissement de chauffage au sol

1227 CAROUGE
Rue J-Girard 24
T 022 368 30 04
F 022 368 30 07

1470 ESTAVAYER-LE-LAC
Ch. des Cormiers 14
T 026 664 00 04
F 026 664 00 07

1895 VIONNAZ
Av. du Léman 8
T 027 281 30 04
F 027 281 30 07

info@solutubes.ch • www.solutubes.ch

Des avocats en ligne recalés

SERVICE WEB

Les conseils d'avocats en ligne sont souvent lacunaires, voire inexacts. La prudence est donc de mise avant de choisir une telle option. *Loïc Delacour*

Les avocats cherchent à se moderniser et proposent de plus en plus de services sur le web et sans rendez-vous. Dernière nouveauté: le site monavocatenligne.ch lancé au début octobre. Avec des formulaires pour exposer un cas personnel, des tarifs inférieurs à 160 fr. et une promesse de réponse dans les 24 à 48 heures, ces outils ont de quoi séduire ceux qui réchignent à franchir la porte d'un cabinet. Mais sont-ils fiables? Notre enquête, menée de concert avec l'émission *On en parle* (RTS-*La Première*), a révélé des inexactitudes et un manque d'informations qui empêchent l'utilisateur d'agir concrètement.

«ERREURS» ET «LÉGÈRETÉS»

Afin d'apprecier la qualité de ces services, nous avons fait appel à Yvan Jeanneret, professeur et avocat spécialisé dans le droit pénal. Après le choix d'une question précise portant sur l'éventualité d'une contestation d'amende et d'un retrait de permis lié à un excès de vitesse, notre expert a analysé les réponses fournies par quatre plateformes, deux gratuites et deux payantes (120 fr. et 150 fr.). A noter que nous avons interpellé des services d'avocats sur un thème précis qui n'est pas traité par le service juridique de *Bon à Savoir*.

Selon Yvan Jeanneret, le résultat est médiocre: «Aucune réponse n'est globalement satisfaisante et chacune contient des erreurs sur le plan juridique et/ou des "légèretés" dans le conseil.» Un constat d'autant plus surprenant que le cas soumis appartient au domaine du quotidien de l'avocat généraliste, comme le confirme notre expert: «Il s'agit d'un problème



traité de manière claire depuis plusieurs années par la jurisprudence publiée et dont le praticien devrait avoir connaissance.»

La question soumise aux quatre sites concernait un retrait de permis lié à un dépassement de 32 km/h sur une sortie d'autoroute, assortie d'une amende et d'une peine pécuniaire. Plusieurs points devaient être soulevés dans la réponse, notamment le fait que le retrait n'était, a priori, pas contestable mais que la sanction mentionnée dans notre question fictive – en l'occurrence 20 jours-amende à 100 fr. avec surdis et une amende additionnelle de 600 fr. – était trop élevée au vu de la jurisprudence. Nous avons également jugé la qualité de l'arbitrage et du conseil ainsi que celle des informations complémentaires permettant d'agir concrètement, comme un modèle de lettre, un délai ou encore le nom et l'adresse de l'organe à contacter.

SUBTILITÉ NON DÉCELÉE

Des manquements apparaissent sur le point principal: la qualifica-

tion de violation grave au code de la route qu'implique un dépassement de plus de 30 km/h sur une bretelle d'autoroute et non sur l'autoroute elle-même. L'étude du Ritz donne une mauvaise réponse (tout en arrivant au bon résultat) et monavocatenligne.ch axe son

argumentaire sur le tarif de l'autoroute uniquement, alors qu'on parle clairement d'une sortie.

La plateforme jurineo.ch est quelque peu différente des autres, puisque les requêtes sont soumises à des avocats indépendants qui

suite en page 13

Données sensibles

Confidentialité mal assurée

Un internaute qui expose un problème personnel ne souhaite pas que des données sensibles soient interceptées par des personnes mal intentionnées. Les services testés ne sont pas rassurants sur ce point. Seul monavocatenligne.ch met à disposition un formulaire utilisant le protocole de chiffrement «https» pour plus de sécurité. Il donne également des informations sur la collecte des données, tout comme Jurineo. Ce dernier dit avoir pris des mesures pour sécuriser l'envoi de la question, à la suite de notre interpellation. Weka et l'étude du Ritz n'ont ni formulaire sécurisé ni charte de confidentialité. Le second met toutefois en garde les utilisateurs en déclarant que «les messages électroniques ne garantissent pas la confidentialité des informations transmises». Ce qui est effectivement vrai si aucun effort n'est fourni pour sécuriser la transaction...

«Aucune réponse n'est globalement satisfaisante et chacune contient des erreurs sur le plan juridique et/ou des «légèretés» dans le conseil.»

Yvan Jeanneret



informez-vous sur actioninnocence.org
action innocence

UNE
RÉCLAMATION?
UTILISEZ
PLAINTES.CH

- Simple
- Direct
- Transparent

Un outil en ligne offert par
BON À SAVOIR

NISSAN MICRA N-TEC

LA CITADINE SURÉQUIPÉE.



NOUVELLE SÉRIE SPÉCIALE
NISSAN MICRA N-TEC



FR. 14 490.-¹

- Système de navigation
- Aide au stationnement
- Jantes alliage 16"
- Sièges avant chauffants
- Finitions N-TEC



LES CITADEINES COMPACTES DE NISSAN :

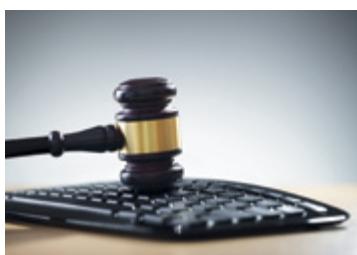
**LEASING À 0%,
APPORT DE 0%***

**NISSAN MICRA
DÈS FR. 9990.-²**

**NISSAN NOTE
DÈS FR. 12 850.-³**

**NISSAN PULSAR
DÈS FR. 17 690.-⁴**

Modèles présentés : NISSAN MICRA N-TEC, 1.2 DIG-S, 98ch (72kW), 4.3l/100km, 99g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : B, prix catalogue Fr. 18090.-, NISSAN MICRA TEKNA, 1.2 DIG-S, 98ch (72kW), 4.3l/100km, 99g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : B, prix catalogue Fr. 19290.-, NISSAN NOTE TEKNA, 1.2 DIG-S, 98ch (72kW), 4.3l/100km, 99g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : D, prix catalogue Fr. 22250.-, NISSAN PULSAR TEKNA, 1.6 DIG-T, 190ch (140kW), 5.9l/100km, 138g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : D, prix catalogue Fr. 31490.-. Prix présentés : *NISSAN MICRA N-TEC, 1.2, 80ch (59kW), 5.0l/100km, 115g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : D, prix catalogue Fr. 16290.-, moins prime TOP NISSAN de Fr. 1800.-, prix net Fr. 14490.-. *NISSAN MICRA VISIA, 1.2, 80ch (59kW), 5.0l/100km, 115g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : D, prix catalogue Fr. 11490.-, moins prime TOP NISSAN de Fr. 1500.-, prix net Fr. 9990.-. *NISSAN NOTE VISIA, 1.2, 80ch (59kW), 4.7l/100km, 109g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : C, prix catalogue Fr. 14450.-, moins prime TOP NISSAN de Fr. 1600.-, prix net Fr. 12850.-. *NISSAN PULSAR VISIA, 1.2 DIG-T, 115ch (85kW), 5.0l/100km, 117g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : C, prix catalogue Fr. 19290.-, moins prime TOP NISSAN de Fr. 1600.-, prix net Fr. 17690.-. Ø pour une voiture particulière en Suisse : 144g/km. *Offres soumises aux conditions du leasing RCI Finance SA, 8902 Urdorf : 10000 km annuels, assurance emprunteur incluse, casco total obligatoire pour tout contrat de leasing non comprise, TAEG 0%. L'octroi d'un crédit est interdit s'il occasionne le surendettement du consommateur. Exemple de leasing : NISSAN MICRA VISIA, 1.2 80ch (59kW), 5.0l/100km, 115g CO₂/km, catégorie de rendement énergétique : D, prix catalogue Fr. 11490.-, moins prime TOP NISSAN de Fr. 1500.-, prix net Fr. 9990.-, apport Fr. 0.-, 36 mensualités de Fr. 139.-, TAEG 0%. Valable chez tous les agents NISSAN participants, pour toutes les commandes de particuliers du 1.10.2015 au 30.11.2015, ou jusqu'à nouvel ordre. NISSAN SWITZERLAND, Nissan Center Europe GmbH, 8902 Urdorf.



peuvent choisir d'y répondre ou non. Nous avons ainsi reçu deux réponses dans des délais assez brefs. Celles-ci sont toutefois très courtes, peu détaillées et ne permettent pas vraiment au demandeur de se faire un avis ou d'entreprendre des démarches concrètes.

SUGGESTION DISCUSABLE

Le prestataire le plus cher est Weka conseil juridique en ligne avec un service tarifé à 150 fr. Sa réponse est parmi les plus détaillées du panel. Mais on y trouve des erreurs ainsi qu'une remarque qui laisse perplexe: le site relève que le conducteur aurait pu dire, avant de reconnaître les faits, qu'il s'agissait d'un membre de la famille au volant mais qu'il refuse de le dénoncer.

Egalement payant, monavocatenligne.ch propose un conseil plus détaillé et didactique que les autres. Mais l'explication juridique reste théorique, ne se prononce pas concrètement sur les détails du cas et comporte quelques inexacitutides.

LES AVOCATS SE DÉFENDENT

Jurineo n'est pas d'accord avec les conclusions de M^e Jeanneret. «Dans le cas d'espèce, la cliente (factice) a pu, grâce à notre plateforme, obtenir rapidement et gracieusement deux réponses fournies par des avocats brevetés. Les deux réponses étaient non seulement appropriées, mais sauvegardaient aussi pleinement les intérêts de la personne concernée», se défendent les responsables du site.

L'étude du Ritz répond par l'intermédiaire de M^e Guillaume Grand qui dit prendre l'entièvre responsabilité de la réponse fournie. S'il admet une erreur sur la vitesse limite, il explique que le caractère bref de la réponse est attendu par les utilisateurs, qu'il est mentionné que le client peut appeler pour plus d'approfondissement et que cette démarche supplémentaire est également gratuite.

Weka estime que «le conseil donné procède d'une appréciation globale des faits et du droit et a pour but de donner un conseil pratique, comme effectué dans maintes permanences juridiques, et ce sans mentionner nécessairement de manière exhaustive tous les faits et arguments ayant servi de base à l'appréciation faite».

Enfin, M^e Pierre Bayenet, responsable de monavocatenligne.ch, juge la réponse attendue par l'expert trop schématique: «La jurisprudence relative aux sorties d'autoroute établit une règle générale, qui n'empêche pas de tenir compte de la dangerosité réelle du lieu. Il est judicieux, pour le client, de s'opposer à la mesure dans le cadre du droit d'être entendu, plutôt que de former un recours prématuré. Je rappelle que monavocatenligne.ch permet au client de joindre des pièces à son envoi et d'obtenir un éclaircissement si une ambiguïté apparaît».

Le jugement de notre expert

NOM	SERVICE GRATUIT			SERVICE PAYANT	
	JURINEO ⁽¹⁾	ÉTUDE DU RITZ	MONAVOCATENLIGNE.CH	WEKA CONSEIL JURIDIQUE EN LIGNE	
Site internet	jurineo.ch	etudeduritz.ch	monavocatenligne.ch	rechtsberatung.weka.ch	
Prix	Gratuit (premier conseil)	Gratuit	120 fr.	150 fr. (+ TVA)	
Moyens de paiement	—	—	PostFinance ou PayPal	Facture par La Poste	
Délai affiché	«Quelques jours»	Dans les 48 heures (jours ouvrables)	Dans les 24 heures	Dans un délai de 48 heures	
Délai constaté	Après 1 heure	Après 16 heures	Après 40 heures	Après 17 heures	Après 45 heures
Confidentialité (formulaire sécurisé, charte, etc.)	Pas de formulaire sécurisé ⁽²⁾ , collecte de données expliquée	Pas de formulaire sécurisé, pas de document spécifique sur la confidentialité des données	Formulaire sécurisé, collecte de données expliquée, effacement après 10 ans	Pas de formulaire sécurisé, pas de document sur la confidentialité des données	
Taille de la réponse	1069 caractères	1828 caractères	605 caractères	5510 caractères	3132 caractères
Type de réponse	Ecrit, e-mail	Ecrit, e-mail	Ecrit, via un lien et une page sécurisée	Ecrit, via un lien	
Qualité de la réponse					
Appréciation générale	Réponse très sommaire et peu fouillée	Réponse brève, mais expliquant l'enjeu et émettant à juste titre des réserves sur l'opportunité de la démarche	Réponse très brève, semble dire: «Appelez-moi pour plus de renseignements.»	Réponse fouillée et didactique expliquant notamment le système, mais comportant des inexacitutides	Réponse assez détaillée et didactique, mais comportant néanmoins des erreurs
Analyse juridique	Solution correcte, mais il manque des informations essentielles et certains points sont erronés	La base est correcte, mais il manque des informations importantes	Passe à côté du problème et est juridiquement faux mais arrive au bon résultat	N'a pas bien interprété la situation malgré sa clarté. Reste théorique et ne se prononce pas sur des points essentiels. Erreur sur la procédure à entreprendre.	Plusieurs erreurs sur le plan juridique et il manque des informations essentielles
Donne la possibilité d'agir concrètement (modèle de lettre, informations pratiques, etc.)	Non	Propose de ne pas agir	Propose de ne pas agir	Calcule le délai, donne une adresse et des arguments à faire valoir	Propose de ne pas agir (excepté pour la demande d'un délai ou d'un paiement échelonné)

⁽¹⁾ A fourni deux réponses.

⁽²⁾ Modifié suite à notre enquête.



Des modèles peu résistants

ASPIRATEURS MULTIFONCTIONS Plusieurs appareils viennent difficilement à bout de la saleté épaisse et humide. Et la plupart ont une durée de vie limitée.

Andreas Schildknecht / bu

Les aspirateurs multifonctions se reconnaissent à leur forme particulière: celle d'un seau en plastique ou en métal sur roues. Ils sont censés aspirer autant l'eau que la poussière, ainsi que les déchets plus épais, comme des copeaux de bois. Ils

sont utiles à la maison, mais aussi au garage ou dans un atelier. Pour tester leur pouvoir d'aspiration, leur robustesse et leur facilité de maniement et d'entretien, nous en avons confié dix à un laboratoire spécialisé. Celui-ci a testé leurs performances sur un sol dur,

car la plupart des appareils polyvalents n'ont pas de brosse pour tapis. Seul les modèles TE-VC 1820 de Einhell, Ekstroem sec/humide de Kibernetik et Multifonction 1400 W de Okay Power proposent également un embout pour sol mou.

Aucun aspirateur testé n'a été jugé «très bon». Deux appareils, de la marque Kärcher, ont obtenu néanmoins une note supérieure à 5. Ils aspirent très bien la poussière et se débarrassent de l'eau en un seul passage, laissant un sol sec. Le moins cher du test, le Go/On G-VC 1115 (moins de 40 fr.) n'obtient des résultats similaires qu'avec des mouvements de bras très lents. Le sol reste en outre humide, car la force d'aspiration est trop faible. Avec les modèles des marques Ayce et Kibernetik, il est par ailleurs nécessaire de soulever la brosse pour que l'aspiration soit efficace.

IL FAUT INSISTER...

Plusieurs passages ont été nécessaires pour venir à bout des mélanges d'eau et de sciure, et cela pour tous les appareils. L'évacuation des copeaux humides a été particulièrement pénible avec les modèles des marques Obi, Okay Power, Go/On et Vacmaster.

Pour les saletés sèches, des sacs de collecte peuvent être installés à l'intérieur du bac. Mais ils ne sont pas donnés: pour le vainqueur du test, il faut compter environ 12 fr. pour cinq sacs. Ceux des Vacmaster, Obi et Kärcher (pour le MV3 Premium) ont par ailleurs eu de la difficulté à se remplir complètement.



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	
Volume du bac en litres	
1. Aspiration eau et sciure	40%⁽¹⁾
2. Aspiration poussière	30%⁽¹⁾
3. Examens techniques	20%⁽¹⁾
→ Durée de vie du moteur	60% ⁽²⁾
→ Robustesse du tuyau d'aspiration	30% ⁽²⁾
→ Efficacité du filtre à poussière	10% ⁽²⁾
4. Maniement/entretien	10%⁽¹⁾

NOTE FINALE ET APPRECIATION



KÄRCHER

MV2	MV3 Premium
Media Markt ^[4, 5, 6, 7, 8, 9]	Media Markt ^[4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]
99.95 fr.	149.95 fr.
12	17
5.0	4.5
5.8	5.8
4.5	5.3
5.0	5.9
3.0	4.0
5.8	5.2
4.5	4.6



KÄRCHER

NTS 20/21	Obi
Obi	NettoShop.ch ^[11]
55 fr.	86.25 fr.
20	30
4.0	4.5
5.3	4.7
5.0	4.8
4.3	5.0
6.0	4.0
5.7	5.6
3.8	4.1



OBI

Ekstroem sec/humide	NettoShop.ch ^[11]
Obi	86.25 fr.
55 fr.	30
4.0	4.5
5.3	4.7
5.0	4.8
4.3	5.0
6.0	4.0
5.7	5.6
3.8	4.1



KIBERNETIK

Ektstroem sec/humide	NettoShop.ch ^[11]
NettoShop.ch ^[11]	86.25 fr.
86.25 fr.	30
4.5	4.7
5.3	4.8
5.0	5.6
5.0	4.0
4.0	5.6
5.7	5.6
3.8	4.1

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

⁽³⁾ Déduction de 1 point si note moyenne pour examens

Egalement disponible chez: ^[4] Bauhaus; ^[5] Commerces spécialisés; ^[6] Galaxus.ch; ^[7] Migros Do it; ^[8] NettoShop.ch; ^[9] Obi; ^[10] Jumbo; ^[11] Fust.ch

Globalement, la qualité des tuyaux d'aspiration est bonne. Seul celui du MV2 de Kärcher n'était plus tout à fait étanche après avoir été frotté 1000 fois sur une arrête en béton. Tous les appareils ont, en outre, reçu de bonnes notes pour l'efficacité du filtre à poussière.

DES MOTEURS QUI FLANCHENT

En étudiant la durée de vie des moteurs, le laboratoire a remarqué qu'aucun n'est parvenu à 600 heures d'utilisation. Le Kärcher MV3 Premium est de loin celui qui a tenu le plus longtemps, avec 590 heures. Les moteurs les moins résistants étaient ceux des modèles DGM 1000 de Migros Do it et TE-VC 1820 de Einhell. Ils ont tenu respectivement 50 heures et 4 heures. Les autres ont résisté au minimum 200 heures. A titre de comparaison, rappelons que, lorsque nous avions testé dix aspirateurs ordinaires en mars 2014, cinq d'entre eux avaient atteint les 600 heures de fonctionnement. Malgré une construction d'apparence robuste, les multifonctions sont donc moins durables.

DÉFECTUOSITÉ EN CAUSE?

La plupart des fabricants n'ont pas souhaité commenter les ré-

sultats du test. Migros prétend n'avoir jamais reçu de plaintes de clients concernant la durée de vie du moteur. Comme l'enseigne accorde une garantie de cinq ans, il aurait, dans notre cas, pu être remplacé. Selon Obi, le NTS 20/21 est un petit aspirateur qui n'a pas été construit pour des heures de fonctionnement en continu. Le fabricant Einhell est, pour sa

part, consterné par la mauvaise performance de son modèle TE-VC 1820. Lors de ses tests internes, il aurait, selon lui, atteint une durée de fonctionnement variant de 520 à 600 heures. Il précise que l'appareil que nous avons évalué devait avoir un moteur défectueux dont le remplacement aurait été couvert par la garantie.

Après avoir pris connaissance de nos résultats, le fabricant a décidé de refaire des essais (par l'Institut TÜV Süd). Ceux-ci auraient indiqué une durée de vie allant de 511 à 565 heures. Pour des aspirateurs multifonctions, il s'agirait donc de bons résultats. Notons, toutefois, que les 600 heures de fonctionnement n'ont pas été atteintes.

..... *En détail*

Les critères du test

Les experts du Laboratoire de test et de certification SLG, en Allemagne, ont évalué les dix aspirateurs multifonctions selon les critères suivants.

1. Aspiration eau et sciure: 40%

- Vitesse et efficacité pour l'aspiration d'eau, de sciure et d'un mélange des deux?
- Le sol est-il sec après le passage de l'aspirateur?

2. Aspiration poussière: 30%

- Quantité de poussière aspirée par les différents appareils sur un sol lisse?
- Même question pour un sol avec aspérités?

3. Examens techniques: 20%

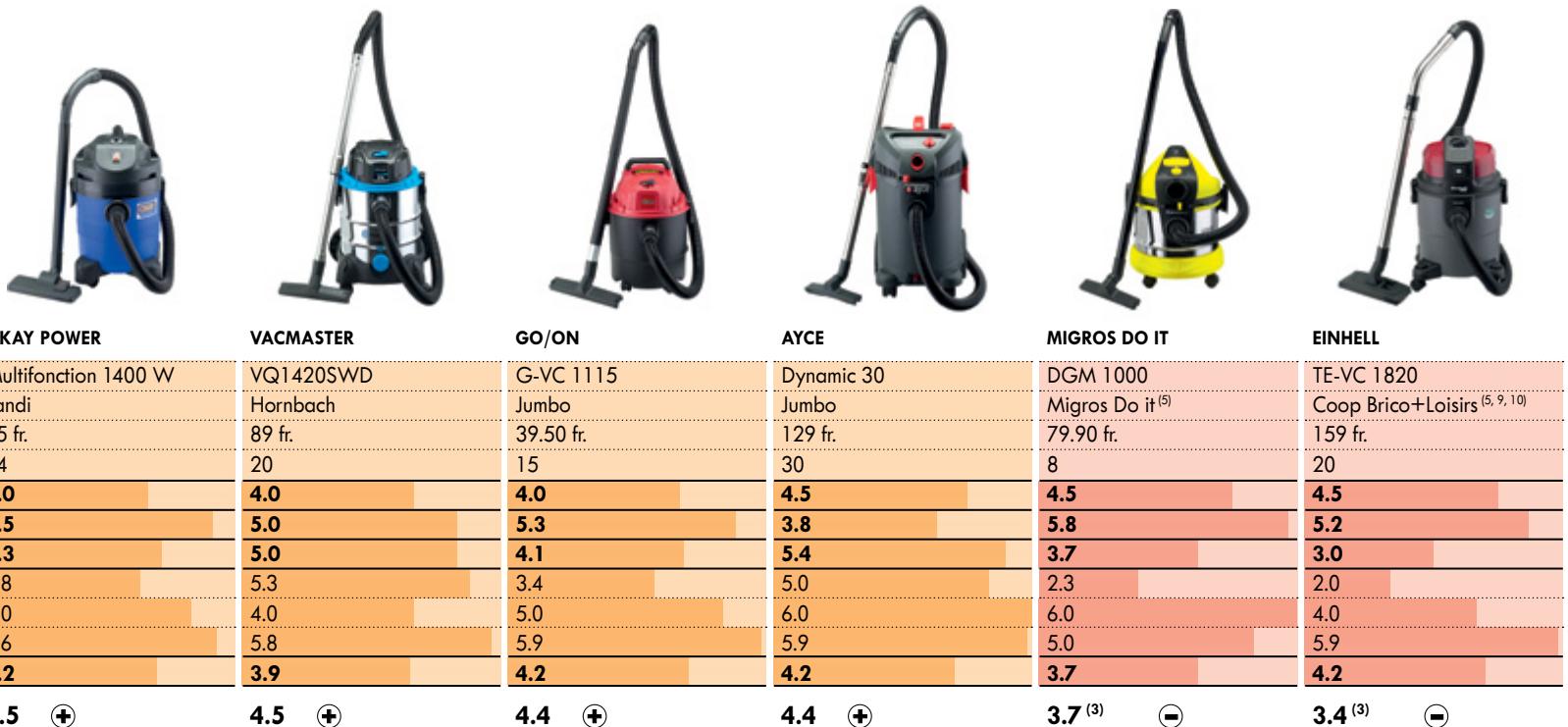
- Durée de vie du moteur: atteignent-ils 600 heures d'utilisation? Chaque moteur a été testé avec les cycles suivants: allumé pendant

14,5 minutes, éteint pendant 30 secondes.

- Robustesse du tuyau d'aspiration: état après 1000 frottements contre une arrête en béton.
- Efficacité du filtre à poussière: quantité de poussière gardée par le filtre de l'aspirateur? Le filtre se bouche-t-il rapidement?

4. Maniement/entretien: 10%

- Les poignées sont-elles ergonomiques?
- Le tuyau est-il suffisamment long?
- Facilité pour manœuvrer l'aspirateur?
- Doit-on se courber pour travailler?
- Rayon d'utilisation?
- Facilité de rangement?
- Les aspirateurs peuvent-ils être facilement vidés et nettoyés?
- Les sacs à poussière ou le bac se remplissent-ils complètement?



Marché conclu par mégarde

TÉLÉPHONIE Chez Salt et Sunrise, le dépassement du quota mensuel de données de son abonnement mobile peut engendrer des frais inattendus et non sollicités.

Vincent Cherpillod

Les abonnements de téléphonie mobile qui permettent le téléchargement illimité de données sont encore chers en Suisse. Dès lors, de nombreux clients optent pour une offre avec limite mensuelle. Mais que se passe-t-il lorsqu'elle est atteinte avant la fin du mois? La pratique des trois grands opérateurs nationaux diffère, et la prudence doit être de mise, car il est très facile de se voir facturer des frais non désirés. Démonstration.

→ SALT

Lorsqu'il atteint son quota, l'abonné reçoit un SMS qui le dirige vers une page internet de Salt. Celle-ci lui offre quatre possibilités: continuer de surfer en payant chacune des données téléchargées ou choisir l'un des trois «packs» d'extension. Le hic? Un seul et unique clic sur un rectangle vert (*voir photo*) déclenche immédiatement l'achat, sans la moindre étape de confirmation! Or, les termes «acheter» ou «commander» ne figurent nulle part sur le formulaire. Des témoignages recueillis sur le forum de Salt prouvent que des clients se sont fait piéger par le procédé. L'opérateur nous a toutefois répondu que, selon lui, le système d'achat est suffisamment clair pour qu'il ne soit pas nécessaire d'ajouter une étape de confirmation. De plus, en cas d'erreur, les clients peuvent annuler leur

achat... à condition de contacter le Service clients.

→ SUNRISE

Ici, la facturation est encore plus radicale. L'abonné reçoit un SMS qui l'avertit que, s'il ne fait rien, l'option payante «Sunrise Speed extra» sera activée automatiquement et lui permettra de continuer de surfer au prix de 1 fr./jour jusqu'à la fin du mois. Il est pourtant possible de continuer à naviguer gratuitement, à vitesse réduite. Mais, pour cela, il faut agir: un SMS avec la consigne «Speed auto stop» doit être envoyé pour désactiver l'option. Selon l'opérateur, cette manière de faire n'est pas problématique, car l'activation automatique de ce supplément payant est «un élément qui fait partie intégrante du contrat», et dont les conditions sont décrites avec précision lors de sa conclusion.

The screenshot shows a mobile application interface for Salt. At the top, it says "Surfez en maîtrisant parfaitement votre budget". Below that, it says "Vous avez épuisé votre crédit Internet gratuit. Continuez à surfer à un prix avantageux tout en contrôlant vos coûts. A vous de choisir la quantité de données dont vous avez besoin:". There are four green buttons with white text: "Surfer au tarif standard" (with a note "1. Tarifs standards CHF > 10 / MB"), "Extra Surf 5 GB pour CHF 49,-" (with a note "2. Ce volume de données supplémentaire est valable jusqu'à 9 du mois."), "Extra Surf 1 GB pour CHF 15,-", and "Extra Surf 200MB pour CHF 5,-". At the bottom of the screen, it says "© 2015 Salt Mobile SA".

→ SWISSCOM

Le géant bleu est le seul qui ne pousse pas ses abonnés à la consommation, en les avertisseant simplement par SMS quand ils atteignent leur limite. Revers de la médaille: pour continuer de surfer, ils n'ont pas la possibilité d'acheter des paquets de données supplémentaires, mais paient 10 ct. par Mo téléchargé, jusqu'à un plafond de 5 fr. par jour.

Publicité



Où que vous alliez,
avec la TCS Protection juridique
circulation, vous prenez la route
en toute sérénité

Quel que soit votre mode de transport, la TCS Protection juridique circulation vous assure en cas de litige. Et ce, avec une couverture allant jusqu'à CHF 300 000.-* par cas. Plus d'informations sur www.circulation.tcs.ch

Souscrivez
maintenant!
A partir de
CHF 69.-
seulement*



Le rail encaisse, les passagers trinquent

TRANSPORTS PUBLICS

Un trajet en train coûte en moyenne 2,3% de plus depuis la fin de 2014. De quoi doper les résultats financiers semestriels des CFF. *Yves Demuth / mb*

Entre janvier et juin 2015, l'ancienne régie a réalisé un bénéfice de 26 millions de francs dans le trafic voyageurs, alors qu'elle affichait un déficit de 2 millions sur la même période en 2014. Que s'est-il passé en une année?

Les CFF expliquent les pertes du premier semestre de 2014 par l'importance des amortissements effectués dans le matériel roulant. Cette explication ne fait donc que confirmer que le trafic voyageurs est rentable. Pendant toute l'année 2014, le résultat de ce segment a atteint 104 millions. Soit 8,1% de plus qu'en 2013, et cela notamment grâce au trafic régional et à la disparition des contributions d'assainissement de sa caisse de pension. Le bénéfice est, en revanche, en recul sur les grandes lignes, puisqu'il a atteint 71 millions en 2014, contre 93 millions en 2013.

En décembre dernier, le prix des billets de train a renchéri de 2,3% en moyenne. Ce qui, pour les passagers, représente une hausse de 3% (+105 fr.) pour l'abonnement



général 2^e classe, de 2,9% pour les billets et de 2,8% pour la carte journalière 2^e classe liée au demi-tarif. Selon l'Union des transports publics (UTP) «le manque à gagner prévu dans le trafic régional» serait à l'origine de cette mesure.

MONSIEUR PRIX AGIT

Cet argument n'explique toutefois pas pourquoi le déficit estimé des petites lignes devrait être épousé par une hausse générale du prix des billets de 2,9%.

Afin d'évaluer la pertinence de ce montant, nous avons voulu connaître la progression des gains dans le trafic interville pendant le

premier semestre 2015. Silence du côté des CFF. L'un de ses porte-parole s'est limité à préciser que la hausse des bénéfices dans le segment voyageurs est due à la croissance du nombre de passagers et aux mesures d'économie. Nous n'en saurons pas plus.

De son côté également, le surveillant des prix n'apprécie guère l'augmentation constante des prix du rail et craint que les usagers ne soient mis à contribution plus que de raison. Un avis visiblement justifié, puisqu'il a pu obtenir des CFF la restitution aux voyageurs de l'équivalent de 29,2 millions de francs par année, jusqu'en 2017,

sous forme de billets dégriffés (*lire encadré*).

Dans les faits, la distribution de titres de transport à bas prix a eu de la peine à décoller. L'ancienne régie a donc été priée de faire un geste supplémentaire en offrant 10 fr. à tous les détenteurs d'un abonnement demi-tarif en 2015 et en 2016.

Ce bon, envoyé par courrier postal ou électronique, est valable jusqu'à la fin de décembre seulement. Et mieux vaut ouvrir l'œil puisque le courriel par lequel est envoyé le précieux sésame ne se distingue pas de la newsletter habituelle des CFF...

Billets dégriffés

Réservés aux internautes

Les billets dégriffés émis par les CFF sont, en vertu de l'accord passé avec Monsieur Prix, réservés à un train circulant à une heure précise. Ils coûtent entre 30% et 50% moins cher qu'un titre de transport usuel pour le même trajet. Ces sésames ne sont toutefois disponibles qu'en ligne ou avec l'application CFF pour smartphone. Inutile, par conséquent, d'espérer en obtenir un au guichet.

cff.ch → Abonnements et billets → Billets dégriffés.

VOTRE BON
CHF

10.-*

Comment échanger votre bon:

- Remettez simplement cette carte à un guichet avec personnel et payez votre billet ou votre abonnement.
- Ou faites valoir le code promotionnel **xyxyxyxy** sur cff.ch/ticketshop ou dans l'application Mobile CFF pour l'achat d'un billet. Il ne vous permet pas de payer des abonnements. Important: entrez le code promotionnel avant de sélectionner votre trajet.

* À faire valoir avant le **31.12.2015**. Non cumulable avec d'autres promotions. Valable une seule fois par personne. Pas de paiement en espèces. Pas de remboursement postérieur sur le prix normal des billets ou abonnements achetés. Non échangeable pour l'achat de bons.

Un duo(pole) presque parfait

GRANDE DISTRIBUTION

Migros et Coop dominent le marché du commerce de détail en Suisse. Pour les experts, ce quasi-duopole explique les prix élevés pratiqués.

Thomas Lattmann / cg

Ce n'est pas un scoop: depuis toujours, Coop et Migros se livrent une bataille acharnée pour augmenter leurs parts de marché respectives, en avalant tous azimuts les concurrents gênants. La première a notamment ingurgité Fust, les magasins français Carrefour mais aussi Betty Bossi, Interdiscount ou encore Import Parfumerie. Auparavant, le grand distributeur avait déjà englouti EPA et Waro. Et il possède aussi le groupe Body Shop Switzerland. De son côté, Migros a dévoré Denner, Globus, Schild, Interio, Digitec, Galaxus, etc. (*lire encadrés*).

Résultat des courses: à eux seuls, les deux géants orange concentrent 80,2% du commerce de détail suisse contre, respectivement, 5,6% et 2,5% pour Aldi et Lidl (*voir graphiques*). Ils évitent, par conséquent, soigneusement de se concurrencer sur les prix, contrairement à d'autres pays européens, dont l'Allemagne, où la guerre des supermarchés a conduit à une baisse significative grâce aux offres promotionnelles proposées par les discounters Aldi et Lidl justement.

ÎLOT DE CHERTÉ

Silvio Borner, Reiner Eichenberger et Yakov Amihud, trois professeurs d'économie que nous avons interrogés le confirment: la Suisse se trouve bel et bien en situation de duopole. Cette absence de concurrence serait même à l'origine de l'îlot de cherté. En effet, pour survivre, ce genre de conglomérats a besoin de marges importantes. Ce qui est le cas pour Coop et Migros, comme le confirme une étude réalisée par la société de conseil allemande



Migros

COMMERCE DE DÉTAIL

Supermarché M, MM, MMM, M-Restaurants. Do it+Garden, Micasa, SportXX, M-Electronics, Obi Suisse, Denner, Globus, Schild, Interio, M-Way (avec Sharoo), Office World, Ex Libris, Migrol, le Shop, Probikeshop, Iba, Tegut (D), Migrolino, Ospena Group (pizzeria Molino

et Hôtel Marktgasse, Zurich), Depot, Digitec, Galaxus (70%)

COMMERCE DE GROS/ PRODUCTION

Mérat, Scana, Saviva (avec Cash+Carry Angehrn), Aprox Sources minérales, Bischofszell Nahrungsmittel, Chocolat Frey, Cremesso, Delica, Elsa Estavayer

Lait, Gastina (A), Lüchinger + Schmid, Jowa, Mibelle Group, Micarna, Midor, Miforma, Riseria Taverna SA, Sweetworks (USA)

VOYAGE

Hotel Plan Group, présent en CH, D, I, GB, (M-Travel, Interhome, Inter Chalet, etc.)

Coop

COMMERCE DE DÉTAIL

Coop, Coop City, Coop Home + Hobby, Coop@ home, Coop Restaurant, Pharmacie Coop Vitality (51%), Coop Mineraloel avec Coop Pronto (51%), Toptip, Luminart, Import Parfumerie, Christ Montres & Bijoux, Interdiscount, Microspot.ch, Dipl. Ing. Fust, Nettoshop.ch/Schubiger, The Body Shop Switzerland, Marché Restaurants, Railcare, Betty Bossi

COMMERCE DE GROS/ PRODUCTION

Groupe Transgourmet présent en CH, D, F, PL, RO, RU, Groupe Bell (66,3%, y compris la majorité d'Hilcona), présent en CH, D, E, F, PL, Benelux, Swissmill, Chocolats Halba, Sunray, Steinfels Swiss, Reismühle Brunnen, Nutrex, Sources minérales Pearlwater, Cave Coop, mûrisserie de bananes, Coop Boulangerie

VOYAGE

ITS Travel (50%), Bâle Hotels

IMAGE/LOISIRS

Tropenhaus Frutigen (73%), Tropenhaus Wolhusen (94%), Coop Tagungszentrum, Centre de formation du Léman

SERVICES FINANCIERS

Banque Migros

IMAGE/LOISIRS/SANTÉ

Ecole-club Migros, Fitness parc, parcs de loisirs (Säntis-park, Milandia), Activ Fitness, Elements (D), Golfsparcs, Medbase (70%), Cuisine de saison, Ferrovia Monte Generoso

Deekeling Arndt Advisors: les deux enseignes affichent, en effet, les marges brutes les plus importantes d'Europe avec, respectivement, 39,2% et 28,8%. A titre de comparaison, les groupes allemands Edeka (11%) et Metro (20,2%) sont bien en dessous.

LES CLIENTS FINANCENT L'ACHAT D'ENTREPRISES

Ce sont précisément ces énormes plus-values qui permettent à Coop et à Migros de racheter les entreprises qui pourraient leur faire de l'ombre. Le hic, c'est que l'argent qui sert à financer ces opérations « commandos » est amassé sur le dos des consommateurs qui paient, eux, leurs articles au prix fort. D'autant plus que les deux géants orange ne se contentent pas d'absorber uniquement les firmes du commerce de détail. Ils s'attaquent également aux stations-services, aux agences de voyages, aux hôtels et aux restaurants ainsi qu'aux pharmacies pour Coop, et aux fitness ou aux golfs, pour Migros. Et, depuis plusieurs années, elles se développent également à l'étranger, en Allemagne et en France notamment.

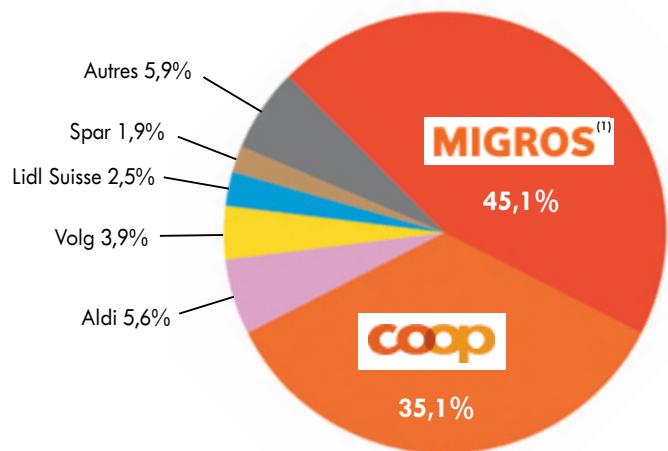
MÊME PAS VRAI!

Migros et Coop réfutent en bloc. Selon elles, la concurrence existe bel et bien dans le commerce de détail suisse et elle fonctionne! A les en croire, elle se serait même accrue grâce au tourisme d'achat et à l'arrivée de Lidl et d'Aldi sur le sol helvétique. L'évolution des prix au cours de ces dernières années en témoigne, ajoutent-elles. Les marges ne seraient donc pas surfaites. Au contraire, elles seraient conformes à la pratique du marché.

Selon Migros, ce sont plutôt Lidl et Aldi qui, en tant que leaders mondiaux du hard-discount alimentaire, dicteraient les prix. Faux, rétorque Aldi: Migros et Coop se trouvent bel et bien en situation de duopole, restreignant considérablement la concurrence. Le discouter allemand s'est d'ailleurs fixé pour objectif d'ébranler ces deux colosses depuis plusieurs années déjà, sans toutefois y parvenir, puisque les deux mastodontes absorbent sans cesse de nouvelles sociétés. Toujours selon Aldi, cette lente mais néanmoins inexorable concentration a déjà conduit à une situation de monopole de fait dans certains secteurs. Et de conclure: «On peut partir de l'idée qu'une telle configuration a nécessairement un impact sur l'offre comme sur le niveau des prix en Suisse.» Or, on ne le répétera jamais assez: un prix élevé n'est pas toujours un gage de qualité ainsi que le démontrent régulièrement nos tests de produits...

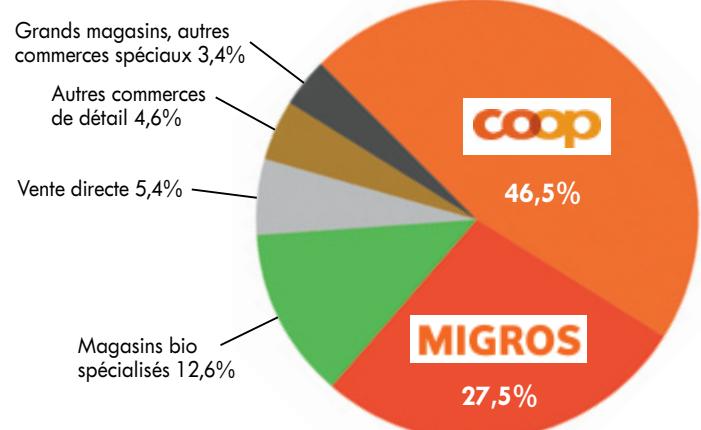
 **BONUS WEB** Migros et Coop en chiffres
sur bonasavoir.ch

Parts de marché dans le commerce de détail



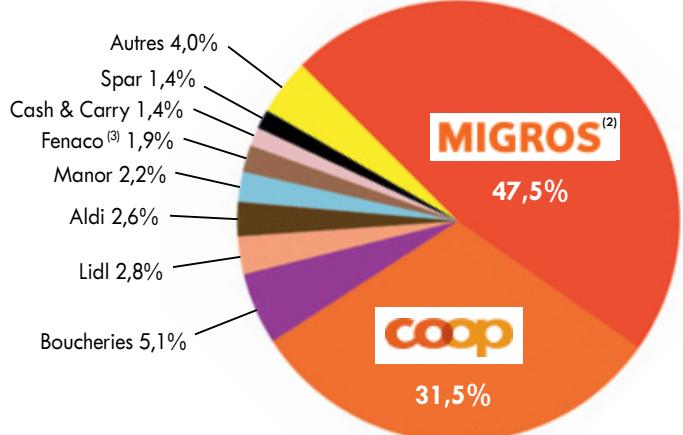
⁽¹⁾ Denner inclus. Chiffres pour 2014, chiffre d'affaires global du secteur: 31,9 mia.
Source: GFK Switzerland.

Parts de marché pour le Bio



Chiffres pour 2014, chiffre d'affaires global du secteur: 2,2 mia. Source: Biosuisse.

Part de marché pour la viande et la charcuterie



Chiffres pour 2014, chiffre d'affaires global du secteur: 4,6 mia. ⁽²⁾ Denner et Globus inclus. ⁽³⁾ Volg und Landi. Source: Proviande.

Enfin des tarifs à la baisse!

ASSURANCE MÉNAGE Elle coûtera souvent moins cher l'an prochain. A condition de le demander et... de l'obtenir!

Christian Chevrolet

Fondamentalement, c'est une bonne nouvelle: les primes de l'assurance ménage de nombreuses compagnies ont diminué par rapport à notre dernier sondage. Ainsi, un locataire vivant seul dans un appartement de 2,5 pièces (et selon le scénario retenu dans notre tableau) versait 185.40 fr. par an à La Mobilière en 2014, alors qu'il ne lui doit plus que 168.50 fr. (-9,12%) s'il signe aujourd'hui. Mieux encore pour un ménage de deux personnes qui, en acceptant l'offre en ligne de generali.ch, payait 299.90 fr. l'an dernier, contre 233 fr. (-22,31%) actuellement. Et ainsi de suite pour tous les assureurs dont la prime est suivie d'une flèche descendante dans le tableau ci-contre.

Mais attention, ces tarifs sont valables à la signature d'un nouveau contrat. Autrement dit: les anciens clients ne sont pas nécessairement au courant que les primes ont baissé et doivent souvent profiter du renouvellement de leur police pour demander à en bénéficier. Evidemment, les choses se gâtent s'ils se sont engagés – souvent contre une réduction minime – pour plusieurs années. Il ne reste alors que la négociation et, si elle n'aboutit pas, de laisser comprendre qu'on pourrait profiter d'une offre concurrente plus avantageuse, à la prochaine échéance... Mais il est aussi possible de saisir une opportunité, comme un changement contractuel, notamment une adaptation de la valeur assurée.

BIEN ÉVALUER

La difficulté réside toutefois à savoir exactement où l'on en est. Car non seulement les primes de notre sondage ne valent que pour

un nouveau contrat, mais elles ne tiennent pas compte non plus des éventuels rabais accordés (absence de sinistre, combinaison avec d'autres polices, etc.) et correspondent très exactement au profil retenu. Elles vont donc varier selon l'étendue des prestations, l'éventuelle extension de la franchise (200 fr. dans notre scénario) et, surtout, la somme assurée.

Car il faut le savoir: contrairement à la RC privée, qui rembourse la valeur vénale du bien endommagé (c'est-à-dire la somme nécessaire à son rachat après déduction de la dépréciation due à l'ancienneté), l'assurance ménage couvre la valeur à neuf, donc le coût intégral d'un objet de remplacement équivalent. Il existe, toutefois, quelques exceptions à cette apparente générosité, notamment pour certains équipements sportifs (vélos, skis, snowboards). Les primes de nos tableaux incluent l'éventuel surcoût nécessaire pour le remboursement d'une valeur à neuf.

Enfin, il est indispensable d'estimer correctement la valeur totale à assurer et de régulièrement l'actualiser. En prenant garde de ne pas tomber dans le piège de la sous-assurance! Car, si vous avez déclaré une valeur de 80 000 fr. et qu'elle est, en fait, de 100 000 fr., il ne vous sera remboursé que 80% de n'importe quel objet endommagé, quand bien même son prix est inférieur à 80 000 fr. Or, selon l'Association suisse d'assurances, ce serait le cas de 25% des contrats avec, à la clé, des indemnités réduites de 20% à 30%, voire même parfois jusqu'à 50%!

« Dans 25% des contrats, la somme assurée est sous-estimée »



Primes pour une assurance ménage des locataires

Couverture standard pour l'incendie et les éléments naturels, les dégâts d'eau et le vol simple ou par effraction. Inclus le remboursement de 2000 fr. en cas de vol simple à l'extérieur. Objets sportifs remboursés à la valeur actuelle. Franchise générale de 200 fr. Sans rabais de combinaison avec la RC privée. Montant de la prime annuelle en francs, pour un contrat d'un an. Lors du premier contrat, aucun rabais.

MÉNAGE D'UNE PERSONNE

Femme de 24 ans. Première location à son nom d'un appartement de 2,5 pièces (50 m²). Somme assurée: 50 000 fr. Une paire de skis, un vélo. Sans bris de glace. Domicile: Berne.

Zurich	161.60	↓
CSS ⁽¹⁾	166.30	→
Mobilière	168.50	↓
Helvetia	172.30	↓
Smile direct	184.40	→
Visana ⁽¹⁾	189.00	→
Vaudoise	195.90	→
Generali	220.40	↗
Allianz	242.30	→
Sympany ⁽¹⁾	244.20	→
Axa Winterthur	245.30	→

OFFRES EN LIGNE

general.ch	144.70	↓
allianz24.ch	156.10	↓
smile-direct.ch	166.00	→
zurichconnect.ch ⁽²⁾	170.00	↓

MÉNAGE DE DEUX PERSONNES

Homme de 40 ans, femme de 35 ans. Locataires d'un 4,5 pièces (110 m²). Somme assurée: 120 000 fr. Deux paires de skis, un snowboard, un parapente, deux vélos. Pas de sinistre depuis 5 ans. Sans bris de glace. Domicile: Genève.

CSS ⁽¹⁾	267.50	→
Vaudoise	303.50	→
Zurich	319.10	↓
Smile direct	319.20	→
Helvetia	320.40	↓
Sympany ⁽¹⁾	331.80	↗
Mobilière	338.50	↓
Visana ⁽¹⁾	365.40	→
Generali	379.40	↓
Allianz	389.90	→
Axa Winterthur	429.20	↓

OFFRES EN LIGNE

general.ch	233.00	↓
allianz24.ch	263.80	↓
smile-direct.ch	287.30	→
zurichconnect.ch ⁽²⁾	287.50	↓

⁽¹⁾ Rabais pour les assurés de Sympany, CSS et Visana non inclus. ⁽²⁾ Pas de franchise. Source: VZ VermögensZentrum. Etat: été 2015.

Une location, deux déceptions

LITIGE Un couple de lecteurs souhaitait profiter d'un séjour au sud de la France. Mais la saleté du logement et le bruit du camping voisin en décidèrent autrement. *Bernard Utz*

En mai dernier, Mélanie Rupp et son conjoint préparent leurs vacances d'été et se décident pour le sud de la France. Conseillés par des amis, ils réservent leur séjour à l'agence Sandoz Location à Neuchâtel: une semaine dans un appartement à Vias Plage, près de Béziers, 985 fr. en plein mois de juillet.

Le jour des vacances arrive. Après sept heures de route, les tourtereaux découvrent enfin leur logement, mais déchantent vite: poussière sur les meubles, toiles d'araignée au plafond, taches sur le sol et coussins du lit jaunis.

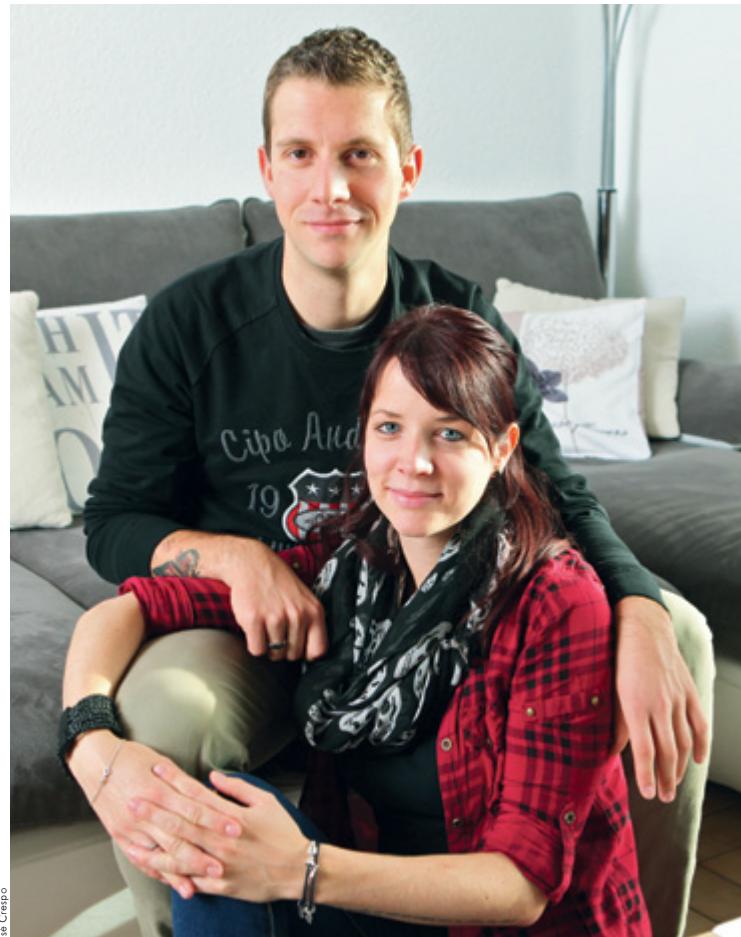
C'EST SALE ET BRUYANT

Après plusieurs téléphones, une équipe de nettoyage intervient le lendemain. Mais nos deux lecteurs ne sont pas au bout de leurs peines. Souhaitant profiter de leurs journées dès le petit matin, ils tentent en vain de se coucher tôt. Durant la nuit, les animations du camping adjacent les tiennent éveillés jusqu'à minuit, parfois jusqu'à 1 heure du matin.

Une fois leur séjour consummé, le couple écrit à l'agence de location pour signifier son mécontentement. Il en profite pour indiquer qu'il ne fera plus appel à ses services dans le futur. Le loueur lui présente ses excuses et promet de lui envoyer un bon que Mélanie Rupp et son conjoint reçoivent quelques jours plus tard. Sa valeur? 20 fr. Soit environ 2% du coût du séjour. A faire valoir sur une prochaine réservation...

EXPLICATIONS DE L'AGENCE

Approchée par nos soins, l'agence de location rejette les critiques concernant la propreté de l'appartement: «Le responsable a fait intervenir l'entreprise de nettoyage dans les meilleurs délais pour répondre aux attentes de ce client.» A la question de savoir si des mesures seraient prises pour que la situation ne se reproduise pas, elle répond: «Non, car une toile d'araignée et de la poussière



Mélanie Rupp et son conjoint ont signalé leur mécontentement à l'agence de location. En retour, ils ont reçu un bon de 20 fr., c'est-à-dire 2% du coût de l'appartement de vacances.

José Crespo

ainsi que des taches au-dessous d'un frigo ne sont pas des éléments suffisants pour justifier des actions correctives d'un système fonctionnant correctement.»

Pour le problème du bruit, l'agence réfute toute responsabilité: «Si cela les dérangeait tant que cela, un huissier aurait dû être mandaté sans délai, puis une plainte aurait dû être déposée.» Avant d'ajouter: «N'oublions pas qu'il s'agit d'un lieu de vacances, au bord de la mer, offrant des animations destinées à tous les âges. Pour 50 lettres de compliments que nous recevons, nous comptons seulement une lettre de propos négatifs.»

RÉAGIR OU PASSER À AUTRE CHOSE?

L'expérience laisse incontestablement un goût amer à nos lecteurs. Ils attendaient leurs vacances avec le sourire, mais les différents couacs les ont partiellement gâchées. Dans ce contexte, la tentation de tout oublier et de passer à autre chose est forte, malgré le sentiment d'injustice qui peut en émaner. Pourtant, il vaut parfois la peine de ne pas baisser les bras et d'entreprendre des démarches lorsqu'on a l'impression d'avoir été trompé sur le produit (*lire encadré*).

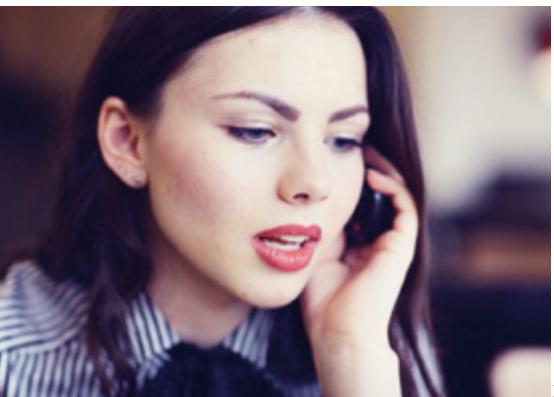
Conseils

Les réflexes et les démarches à adopter

Votre appartement de vacances ne correspond pas à ce qui vous a été promis ou pèche par des manquements ou des défauts? Alors, il convient tout d'abord d'avertir un responsable de votre mécontentement directement sur place. Si rien n'est fait, contactez le voyagiste ou l'agence de location en Suisse. Dans tous les cas, il sera utile de documenter le problème à l'aide d'enregistrements audio ou de photos. Les prises de vue devraient idéalement être cadrées pour que toute la chambre soit visible. Un gros plan est certes utile pour souligner un défaut, mais sera plus facilement contestable: on pourra argumenter que la prise de vue ne contient

aucun repère prouvant qu'elle a été faite dans le logement en question.

Au retour, notifiez à l'agence vos prétentions à un dédommagement. N'hésitez pas à être proactif et à proposer un montant que vous jugez raisonnable compte tenu des désagréments encourus. Si la réponse du loueur est négative, contactez alors gratuitement l'ombudsman de la branche du voyage, qui pourra agir en qualité de médiateur (ombudsman-touristik.ch). Pour étayer votre dossier, conservez le maximum de traces écrites. Si des téléphones sont néanmoins nécessaires, il peut être utile de confirmer les discussions par courriel.



Kichigin L.

OPTIMISER L'AUTONOMIE DE SON SMARTPHONE

A la mi-octobre, plusieurs blogueurs et fans de nouvelles technologies ont accusé l'application mobile Facebook de beaucoup trop vider la batterie de leur téléphone portable, et cela même lorsqu'elle n'est pas en fonction. Cette révélation vient de la dernière mise à jour de iOS 9. Celle-ci permet, en effet, d'afficher l'autonomie et la gourmandise en énergie des différents outils installés. Rappelons, dès lors, qu'il existe plusieurs

- pistes afin de réduire l'appétit de son accu.
- Analyser la consommation et repérer les applications énergivores: dans *Réglages* → *Batteries* sur iPhone ou dans *Paramètres* → *Batterie* → *Utilisation de la batterie* sous Android.
 - Sur iPhone, stopper l'option autorisant les applications installées de fonctionner même quand elles ne sont pas ouvertes via l'option *Réglages* → *Général* → *Actualisation en arrière-plan*.
 - Utiliser les options d'économie d'énergie proposées dans les réglages du téléphone.
 - Désactiver les mises à jour automatiques des applications via les paramètres de Google Play d'Android ou sous *Réglages* → *iTunes Store* → *Téléchargements automatiques* → *Mises à jour*.
 - Réduire la luminosité de l'écran (éviter l'option d'autoajustement) et choisissez un fond d'écran sombre sur les écrans de type Amoled.
 - Désactiver le wifi, le GPS, le Bluetooth ou encore le NFC lorsque vous ne les utilisez pas.
 - Installer une application particulière, comme Greenify et Batterie Defender (Android). *Id*



kaseo_

Après l'effet placebo, le nocebo

Une pilule sans aucune substance active qui déploie des effets inattendus: tout le monde a déjà entendu parler des placebos et de leurs impacts surprenants. L'effet nocebo, qui est l'apparition de conséquences indésirables après l'administration d'un médicament inactif, est en revanche moins connu. C'est ce terme qui est utilisé par Stewart Justman, professeur à l'Université du Montana (USA), pour décrire plus largement les phénomènes indésirables dus au surdiagnostic. D'après le chercheur, en apprenant leur maladie, certains patients manifesteraient parfois des symptômes qui ne se seraient pas développés sans le diagnostic. Entre ignorance et surinformation, l'équilibre est délicat. *bu*

Publicité

Le meilleur complément à l'assurance de base est toujours celui qui vous convient le mieux.



Des prestations solides font la différence. Avec la gamme de produits myFlex de la CSS, vous pouvez adapter votre assurance-maladie à vos besoins.

Nous nous faisons un plaisir de vous conseiller.
En tous points personnelle.



A la douane, l'addition est salée

E-COMMERCE Les marchandises proposées sur les sites web étrangers ont souvent des prix attractifs, mais gare aux coûts lors de leur passage à la frontière suisse! Sébastien Sautebin

A l'approche de Noël, de nombreux consommateurs vont acheter une partie de leurs cadeaux sur des sites web étrangers. Franc fort aidant, les prix sont souvent bien moins élevés qu'en Suisse, sans oublier les objets introuvables ici.

Il faut cependant bien se souvenir que le coût final sera souvent nettement supérieur au prix de vente de la marchandise. Bien sûr, il y a les frais de port, généralement visibles avant l'achat. En revanche, les coûts d'importation engendrés au passage de la frontière, notamment la TVA et les frais de dédouanement, peuvent réservier de grosses surprises. Voyons cela de plus près.

► LA VALEUR TOTALE COMME RÉFÉRENCE

D'abord, les points positifs: les envois en provenance de l'étranger, dont la valeur est inférieure à 62.50 fr., ne sont pas soumis à la TVA (8%) à l'heure actuelle (*lire encadré*). Pour certaines marchandises avec une TVA réduite (2,5%), comme les livres, les produits comestibles ou les médicaments, la taxation ne se fait qu'à partir de 200 fr.

Mais attention! La valeur prise

en compte est le montant total payé selon la facture de la boutique basée à l'étranger, tous frais inclus (port, emballage, assurance, etc.). Pour convertir le montant en francs, il faut se référer aux taux de change indiqués par l'Administration fédérale des douanes (AFD) sur son site (ezv.admin.ch).

► LA TVA ET LES FRAIS DE DÉDOUANEMENT

Dès 62.50 fr. (ou 200 fr.), la TVA de 8% (ou de 2,5%) s'applique, ce qui engendre, en sus, des frais de dédouanement. Ceux-ci sont facturés par le transporteur – DHL, UPS, La Poste, etc. – qui peut ajouter d'autres coûts relatifs à des prestations complémentaires, par exemple lorsque le colis doit être ouvert. Enfin, des droits de douane peuvent encore être comptés selon le poids du colis. Ils sont souvent inférieurs à 1 fr. par kg et ne sont pas perçus lorsque le total n'atteint pas 5 fr.

► LES TARIFS DES TRANSPORTEURS

Chaque entreprise postale a sa propre politique tarifaire. Il faut donc se référer à ses conditions générales, ce qui n'est pas toujours



Les commandes de livres à l'étranger pour un montant inférieur à 200 fr. ne sont pas soumises à la TVA. La situation pourrait bien évoluer en 2017.

aisé, qui plus est si des frais supplémentaires sont facturés. Voici un exemple concret, basé sur les tarifs appliqués par La Poste. Un internaute suisse achète une veste sur un site anglais. Cette dernière coûte 200 fr., selon le taux de change de l'AFD, auxquels s'ajoutent 33.50 fr. de frais de port et d'emballage. L'envoi est soumis à la TVA, ce qui implique des frais de dédouanement. A La Poste, ces derniers sont constitués de frais de base de 11.50 fr. pour les envois provenant de France, d'Allemagne, d'Autriche et d'Italie (zone 1) et de 16 fr. pour le reste du monde (zone 2) ainsi que d'un supplément de 3%. A cela s'ajoutent les 8% de TVA sur la va-

leur totale de l'envoi (frais de port et de dédouanement compris).

Résultat:

Facture de la boutique:	233.50 fr.
Frais de base:	16.00 fr.
Supplément de 3%:	7.00 fr.
TVA (8% de 256.50 fr.):	20.50 fr.
Total:	277.00 fr.

Au final, une veste vendue 200 fr. aurait donc coûté près de 280 fr. à l'acheteur! Avec des marchandises à bas prix, il arrive même que les frais d'envoi, de dédouanement et la TVA dépassent allégrement le coût de l'objet lui-même. Ne l'oubliez pas avant de cliquer sur le bouton «Valider votre commande»...

Taxation

Amazon et consorts en ligne de mire

Dans le cadre de la révision partielle de la TVA, le Conseil national a accepté, fin septembre, de ne plus exempter tous les envois d'une valeur inférieure à 62.50 fr. (ou 200 fr. si TVA à 2%) en provenance de l'étranger. Ce projet ne concerne que les marchandises vendues par les grandes entreprises, comme Amazon, qui réalisent plus de 100 000 fr. de chiffre d'affaires annuel en Suisse.

Le projet sera débattu au Conseil des Etats à la session d'hiver et devrait, s'il est accepté, entrer en vigueur début 2017. Petite subtilité: la TVA sera incluse dans la facture du vendeur, ce qui signifie que les transporteurs ne procéderont plus au dédouanement, et ne pourront donc pas facturer les frais inhérents à cette opération. Un exemple: pour le consommateur, l'achat de livres (TVA à 2,5%) pour une valeur de 100 fr.

(port inclus) lui coûtera 102.50 fr. Et un objet électronique (TVA à 8%) valant 50 fr. lui sera facturé 54 fr. Pour les colis de valeur supérieure à 62.50 fr. et 200 fr., le système actuel perdura, avec des frais de dédouanement à la clé. Le projet est un compromis qui vise à la fois à ménager les entreprises suisses soumises à une rude concurrence et les consommateurs, qui ne veulent pas voir leurs factures exploser.

DÉCOUVREZ LES NOUVEAUX LITS BOXSPRING DE SUPERBA.

Pionnier de la technologie des ressorts ensachés, Superba est leader dans le domaine des lits Boxspring. Nous allions en effet tradition et modernité pour vous offrir une expérience inédite en termes de literie.

Nous contribuons ainsi à un sommeil plus sain et une meilleure qualité de vie. C'est ainsi que nous donnons forme à une culture moderne du sommeil.

Notre conseil : Combinez votre lit Boxspring Superba à un de nos matelas à ressorts ensachés de qualité supérieure Superba Jubi 90 GELTEX® inside.

Testez dès maintenant et profitez de notre offre de lancement

LIT BOXSPRING SUR MESURE – NOUVEAUTÉ AVEC CONFIGURATEUR BOXSPRING SUR WWW.SUPERBA.CH



Offre complète incluant sommier, tête de lit au choix, matelas Lago et surmatelas Lino Largeur 160 ou 180 cm. Modèle disponible également dans d'autres coloris.
*Offre valable jusqu'au 30 novembre 2015.

RÉINTERPRÉTER LES TRADITIONS

superba
Pour une bonne journée



Fust
Et ça fonctionne.

 PAYEZ
AVEC DES
SUPERPOINTS

Valable jusqu'au
8.11.15

**100 superpoints
= 1 franc**

Appareils électroménagers

Infos et adresses:
0848 559 111
ou www.fust.ch

Spécialiste pour tous les appareils électroménagers!

Humidificateur et nettoyeur d'air hybride

Le système HYBRID peut être utilisé comme désiré soit comme humidificateur, soit comme purificateur ou en combinaison.



Un préfiltre permanent arrête les cheveux, la poussière et d'autres plus grosses particules de saleté.



seul.
1190.–
Garantie petit prix

Immense réservoir d'eau de 10 litres

Pour espaces jusqu'à 100 m² ou 250 m³

Exclusivité
Fust

Le vainqueur au test est disponible en exclusivité chez Fust!

Le fer à repasser Philips a convaincu par sa maniabilité et sa fonction vapeur. Astuce: avec «OptimalTemp» fini le réglage de la température. Elle est réglée en permanence de sorte que chaque tissu susceptible d'être repassé se laisse lisser, sans être brûlé.

PHILIPS

GC4912/31 Azur

- OptimalTEMP: la combinaison idéale entre vapeur et température • Forte pression-vapeur de 180g/min
- Grand réservoir d'eau pour repasser longtemps No art. 230511



seul.
129.90
Garantie petit prix

Exclusivité
Fust

Ktipp
Testsieger
Vainqueur / Vincitore
K-Tipp Nr. 13/2015

Ma vedette, c'est toujours toi

PROTECTION DES DONNÉES La loi permet parfois que des travailleurs soient filmés durant leur activité.

Barbara Venditti

Dans les secteurs d'activités où la sécurité et la prévention des vols sont essentielles, il arrive que des employeurs mettent en place une vidéosurveillance de leurs locaux. Le hic, c'est que leurs collaborateurs peuvent se retrouver filmés, ce qui n'est pas légal dans n'importe quelles circonstances. Petit travelling, avec un arrêt sur quelques images à enregistrer.

LA VIDÉOSURVEILLANCE, C'EST QUOI?

Il s'agit de collecter des informations sur des lieux et/ou des personnes au moyen d'un enregistrement vidéo. Cette surveillance peut, techniquement parlant, prendre différentes formes: être visionnée «en direct» ou, au contraire, être enregistrée, avec des caméras fixes ou mobiles, visibles ou cachées. Les possibilités sont donc multiples, y compris sur le lieu de travail.

DES RÈGLES À RESPECTER

Pour qu'un système de caméras puisse être mis en place en toute légalité, quelques principes juridiques doivent être respectés. Sinon, la prise de vue deviendrait illicite.

1. Il faut que la vidéosurveillance soit un moyen adéquat et nécessaire pour la réalisation du but recherché. Si l'il s'agit, par exemple, de protéger un magasin contre les vols, le propriétaire doit d'abord examiner si des moyens moins invasifs pourraient être efficaces. Si une alarme suffit, il n'est alors pas justifié d'installer une caméra.



2. Les passants ou toutes autres personnes susceptibles d'être filmés doivent donner leur consentement. Toutefois, il est admissible que, si des intérêts prépondérants l'exigent, on puisse renoncer à l'accord des intéressés. Tel est le cas lorsque le but de l'enregistrement est d'assurer la sécurité de locaux ou des installations.

3. La surveillance vidéo de bâtiments ou de machines pour contrôler la production ou assurer la sécurité des lieux est, par conséquent, possible, dans la mesure où elle repré-

sente une mesure efficace et que personne en particulier n'est filmé. Par exemple, une caméra qui contrôlerait le parking, l'entrée de la chambre forte ou le bancomat est autorisée, pour autant que sa présence soit annoncée visiblement pour les personnes susceptibles d'entrer dans le champ de la caméra.

4. Sur le lieu de travail, il est possible de filmer les locaux, mais uniquement dans le but annoncé, qui peut être la prévention des vols ou la sécurité

des collaborateurs. La loi interdit expressément l'installation de caméras filmant continûment les employés dans le but de contrôler leur comportement.

5. Les employés qui pourraient se trouver dans le champ de la caméra doivent être informés de l'existence d'un tel système, de son genre, du but de la surveillance, de l'emplacement des appareils et de ce qui sera fait des enregistrements. Cette information devrait même être transmise par écrit au personnel.

Conseils

Agir en cas d'abus

En cas de doute, il est utile de prendre contact avec le préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT)*, qui offre des conseils compétents. En cas de nécessité, cet organisme peut approcher les entreprises afin qu'elles adaptent leurs pratiques à la loi, et,

au besoin, saisir le juge. Le travailleur qui s'estime surveillé dans son comportement, de façon contraire à la loi peut s'adresser à l'Inspection cantonale du travail. Et, si l'employeur porte atteinte à la sphère privée ou intime de ses collaborateurs, en filmant par

exemple l'intérieur des vestiaires ou des toilettes, la voie de la plainte pénale peut être envisagée. *Plus d'informations sur la protection des données sur le site internet du PFPDT: www.edoeb.admin.ch Service de conseil téléphonique du lundi au vendredi, 10 h à 12 h au 058 462 43 95.



Swissphoto



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	PAMPERS	PAMPERS	MY LOVE	QUALITÉ & PRIX	ROYAL COMFORT
Désignation	Premium Protection active fit	Baby-Dry	Stretch-Confort	My Baby	Couches-culottes Premium
Acheté chez	Coop ⁽³⁾	Migros ^(3,4)	Aldi	Coop	Landi
Prix payé	18.80 fr.	16.80 fr.	13.99 fr.	12.95 fr.	8.90 fr.
Nombre de langes par paquet	39	44	80	48	50
Prix par lange	48 ct.	38 ct.	17 ct.	27 ct.	18 ct.
1. Test pratique	75%⁽¹⁾	5.3	5.3	5.2	4.8
→ Absorption de l'humidité, protection contre les fuites ⁽²⁾	35% ⁽²⁾	5.2	5.4	5.2	4.8
→ Tolérance cutanée	30% ⁽²⁾	5.5	5.5	5.4	4.9
→ Ajustement	25% ⁽²⁾	5.1	5.1	5.2	4.7
→ Facilité d'utilisation	5% ⁽²⁾	5.2	5.2	5.1	4.9
→ Etanchéité	5% ⁽²⁾	5.2	5.4	5.2	4.8
2. Test en laboratoire	25%⁽¹⁾	6.0	5.0	4.6	5.1
→ Rapidité d'absorption	6.0	5.9	4.7	4.5	5.8
→ Absorption du liquide (pouvoir absorbant)	6.0	4.4	4.8	4.8	4.8
→ Reflux	6.0	4.8	4.4	4.4	4.6
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.5 ☺☺☺	5.2 ☺☺	5.1 ☺☺	5.1 ☺☺	4.9 ☺☺

Si la note est identique, classement selon le prix.

Papa, maman: lan

COUCHES-CULOTTES Notre test le démontre: il n'est pas nécessaire de se ruiner pour que les fesses de bébé restent bien au sec.

Jonas Arnold / cg

Une famille dépense en moyenne entre 80 fr. et 150 fr. par mois pour langer son enfant. Une question taraude donc plus d'un parent: est-il possible de réaliser quelques économies sans, nécessairement, faire l'impossible sur la qualité?

Pour le savoir, nous avons confié douze couches différentes à l'Institut Ipi de Stuttgart, qui a testé notamment leur pouvoir absorbant. Nous avons également demandé à douze heureux parents d'enfants de 7 à 18 kg d'évaluer la facilité à les mettre et à les enlever ou, encore, leur efficacité contre les fuites (*lire encadré*). Nous n'avons pas retenu les langes Millette dans notre sélection, car

Migros procédait à des modifications sur son produit au moment de notre test.

Verdict: seules les Pampers *Premium Protection active fit* sont jugées «très bon». Mais ce niveau d'excellence a un prix, 48 ct., que les parents n'ont malheureusement pas tous les moyens de s'offrir. Pas de panique toutefois: parmi les neuf produits qui ont obtenu la mention «bon», l'un d'entre eux est aussi le moins cher de notre test. Il s'agit des My Love vendues chez Aldi. Un bambin devant être changé six fois par jour en moyenne durant les 30 premiers mois de sa vie, le potentiel d'économies réalisables n'est donc pas négligeable. Les modèles de Lidl, de Landi et de Denner obtiennent également la



	PAMPERS	PAMPERS	MY LOVE	QUALITÉ & PRIX	ROYAL COMFORT
Désignation	Premium Protection active fit	Baby-Dry	Stretch-Confort	My Baby	Couches-culottes Premium
Acheté chez	Coop ⁽³⁾	Migros ^(3,4)	Aldi	Coop	Landi
Prix payé	18.80 fr.	16.80 fr.	13.99 fr.	12.95 fr.	8.90 fr.
Nombre de langes par paquet	39	44	80	48	50
Prix par lange	48 ct.	38 ct.	17 ct.	27 ct.	18 ct.
1. Test pratique	75%⁽¹⁾	5.3	5.3	5.2	4.8
→ Absorption de l'humidité, protection contre les fuites ⁽²⁾	35% ⁽²⁾	5.2	5.4	5.2	4.8
→ Tolérance cutanée	30% ⁽²⁾	5.5	5.5	5.4	4.9
→ Ajustement	25% ⁽²⁾	5.1	5.1	5.2	4.7
→ Facilité d'utilisation	5% ⁽²⁾	5.2	5.2	5.1	4.9
→ Etanchéité	5% ⁽²⁾	5.2	5.4	5.2	4.8
2. Test en laboratoire	25%⁽¹⁾	6.0	5.0	4.6	5.1
→ Rapidité d'absorption	6.0	5.9	4.7	4.5	5.8
→ Absorption du liquide (pouvoir absorbant)	6.0	4.4	4.8	4.8	4.8
→ Reflux	6.0	4.8	4.4	4.4	4.6
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.5 ☺☺☺	5.2 ☺☺	5.1 ☺☺	5.1 ☺☺	4.9 ☺☺

(1) Pondération pour la note finale.

(2) Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez: ⁽³⁾ Denner, Drogerie Müller,

gez malin!

mention «bon» et ne coûtent que 1 ct. de plus à la pièce, soit 18 ct.

PAS TOUS BONS

Pour maintenir les fesses de Junior bien au sec, un bon lange doit non seulement retenir l'urine et l'empêcher de remonter à la surface, mais aussi l'absorber rapidement. Avec une note de 2.9, les couches M-Budget se classent bonnes dernières sur ce critère-là. Il leur a fallu trois fois plus de temps que les meilleures du classement pour absorber le pipi de nos chérubins. De leur côté, les Prix Garantie de Coop ont laissé passablement de liquide s'échapper. Tous les deux obtiennent par conséquent la mention «satisfaisant» seulement.

DU LABORATOIRE À LA PRATIQUE

Ces deux produits ont également montré quelques faiblesses au test pratique. Plusieurs enfants ont eu les fesses mouillées. De plus, le confort des couches-culottes

n'était pas optimal selon les parents ou alors celles-ci n'étaient pas assez solides. Bonne nouvelle toutefois: elles n'ont laissé que de faibles rougeurs ou de marques de pression isolées sur le postérieur des bambins. Aucun modèle n'a échoué sur ce critère-là d'ailleurs. Mais il est vrai que chaque enfant réagit différemment. Il est donc recommandé d'essayer plusieurs marques avant d'arrêter définitivement son choix.

Interpellés, certains fabricants se disent surpris par nos résultats. Selon leurs propres tests, leurs articles auraient obtenu de très bonnes moyennes, disent-ils. Un échantillon de douze familles n'est pas suffisamment important pour pouvoir aboutir à résultat représentatif et pertinent, ajoutent-ils également. Pour Migros, par exemple, un échantillon de 100 bébés eût été plus approprié. De son côté, Coop indique que ses couches n'ont fait l'objet d'aucune réclamation.

En détail

Les critères du test

1. Test pratique: 75%

Douze bébés de 7 à 18 kg (taille 4 Maxi) ont testé les couches pendant trois jours. La moitié d'entre eux étaient des filles, l'autre moitié des garçons. Les parents des bambins ont évalué les critères suivants en les notant de 1 à 5.

- La couche absorbe-t-elle bien le liquide et protège-t-elle bien contre l'humidité?
 - Le lange laisse-t-il de l'urine ou des selles s'échapper?
 - Provoque-t-il des rougeurs ou des irritations de la peau?
 - Le lange est-il trop serré et laisse-t-il des marques sur la peau de bébé?
 - La couche est-elle bien adaptée en termes de taille, de forme et de confort?
 - Les attaches se sont-elles cassées après plusieurs ouvertures et fermetures?

2. Test en laboratoire: 25%

L'Institut Ipi, de Stuttgart, a mesuré à quelle vitesse la couche absorbe le liquide en versant dessus 60 millilitres d'urine, ce à quatre reprises. Au moyen d'un filtre de papier, les experts ont observé si l'humidité remontait à la surface.



TOUJOURS	PRETTY BABY	BEAUTY BABY	VOLG	DENNER	M-BUDGET	PRIX GRANTIE
Maxi	Premium-Windeln	Premium Dry Windeln	Couches Junior FamilienPreis	Couches-culottes	Couches-culottes	Couches-culottes
Lidl	Spar	Drogerie Müller	Volg	Denner	Migros	Coop
8.99 fr.	10.95 fr.	7.90 fr.	9.50 fr.	14.50 fr.	8.80 fr.	7.60 fr.
50	58	35	38	80	50	40
18 ct.	19 ct.	22 ct.	25 ct.	18 ct.	18 ct.	19 ct.
5.0	4.9	5.1	5.0	4.9	4.7	4.7
5.0	5.0	5.1	5.0	5.1	4.7	4.6
4.9	5.0	5.1	5.0	4.8	4.7	4.9
5.0	4.8	5.1	4.9	4.8	4.8	4.6
5.0	4.9	5.0	4.9	4.9	4.7	4.9
4.9	4.8	4.8	5.0	4.9	4.9	4.9
4.5	4.7	4.2	4.7	4.4	4.3	4.4
3.8	5.8	4.5	5.6	5.2	2.9	4.8
4.0	4.0	4.0	4.4	3.6	5.6	4.0
5.6	4.4	4.0	4.0	4.4	4.4	4.4
4.9	4.9	4.9	4.9	4.8	4.6	4.6

UPC Cablecom ne tient pas ses promesses

PUBLICITÉ L'entreprise de télécommunications a envoyé une offre pour un abonnement à un prix trop beau pour être vrai. Et pour cause: il s'agissait d'une erreur dont notre lecteur n'a pu profiter.

Bernard Utz

«**L**a pub nous ment!» La sagesse populaire touche parfois dans le mille. C'est du moins vrai pour un courrier publicitaire envoyé par UPC Cablecom à Daniel Cerchierini. En juillet dernier, notre lecteur croit tomber sur une bonne affaire: un abonnement Horizon Plus Duo, comprenant TV numérique et connexion internet à 200 Mbit/s. Le tout pour 49 fr. par mois les deux premiers mois, puis 69 fr. par mois, ensuite.

Intéressé, il se rend sur l'adresse internet indiquée et déchante immédiatement: après les deux premiers mois, l'abonnement coûterait en réalité 89 fr.

Interloqué, il appelle l'opérateur qui lui indique que l'offre Horizon Plus Duo est bien à 89 fr. et qu'il s'agit d'une ancienne publicité. Sous ses yeux, le prospectus reçu est pourtant clair: «Offre valable jusqu'au 23.8.2015.»

Contacté par nos soins, UPC Cablecom nous explique que l'erreur de prix se situe bien au niveau du flyer: «Les tarifs ont été immédiatement corrigés sur tous les supports publicitaires, notre page internet, etc.» Mais, visiblement, l'information n'avait pas encore été transmise au collaborateur qui a répondu à notre lecteur, lui faisant ainsi perdre du temps et de l'énergie.

NOS DROITS FACE À DES PUBS INEXACTES?

Comme beaucoup, Daniel Cerchierini s'est posé la question suivante: «Même en cas d'erreur publicitaire ou d'affichage, le consommateur peut-il profiter du prix annoncé?» Pour répondre à cette question, il faut différencier une offre et un appel d'offre. D'après le Code des obligations, la première constitue un engagement ferme de conclure un contrat. Dès qu'elle est acceptée par son destinataire, elle implique alors des obligations pour les deux parties.

L'appel d'offre, lui, est une simple proposition de contrat qui

ne lie pas celui qui l'a émise. Or, c'est bien à cette catégorie qu'une publicité – comme celle de Cablecom – appartient. Elle ne laisse donc pas la possibilité au consommateur de faire valoir un droit sur le prix annoncé.

Toujours est-il que l'annonce erronée du câblo-opérateur pourrait être inquiétée par la loi contre la concurrence déloyale (LCD) en tant que publicité trompeuse. Cette violation peut faire l'objet d'une plainte auprès du Secrétariat d'Etat à l'économie.

Le formulaire de réclamation est disponible sur [bonasavoir.ch](#) ➤ Services ➤ Alertes conso.

Publicité

Helsana

L'assurance-maladie de la Suisse.

Aimeriez-vous bénéficier d'une couverture d'assurance optimale tout en profitant de primes avantageuses? Chez nous, c'est possible.

Payer moins avec BeneFit PLUS. Choisissez l'assurance de base qui correspond à vos besoins. Avec BeneFit PLUS Médecin de famille ou BeneFit PLUS Télémédecine, vous disposez de deux modèles d'assurance alternatifs avec un double avantage. D'une part, vous bénéficiez d'un suivi médical professionnel via votre médecin de famille ou par téléphone, en fonction de la variante choisie. D'autre part, vous profitez chaque mois d'un rabais de 12 % au minimum sur vos primes.

Pour de plus amples informations: 0844 80 81 82 ou [helsana.ch/benefitplus-info](#)

Deux tiers des moteurs diesels épingleés par l'ADAC

AUTOMOBILE Si VW a trahi ses moteurs, d'autres blocs diesel ne sont pas si propres qu'il n'y paraît. Selon l'ADAC, les deux tiers des modèles Euro 6 ne respectent pas les normes. *Darko Cetajevic / mdb / yng*

On sait que les oxydes d'azote (NOx) sont particulièrement nocifs pour les voies respiratoires. Or, les moteurs diesels de dernière génération doivent respecter les normes antipollution Euro 6 fixant la limite des émissions de NOx à 80 milligrammes (mg) par kilomètre. C'est 100 mg de moins que la norme Euro 5 à laquelle étaient censées répondre toutes les motorisations TDI de VW incriminées par le logiciel truqueur (*lire encadré*).

Comme aime à le souligner le site web de l'Association des constructeurs européens d'automobiles (ACEA), la norme Euro 6 est l'une des plus strictes du monde. Toutes les voitures qui veulent être homologuées doivent donc passer le fameux cycle d'essai NEDC. Les constructeurs ont donc trouvé diverses parades pour profiter des faiblesses de ce test complètement désuet. Ils s'amusent notamment à désactiver tout ce qui peut tirer la consommation des véhicules vers le haut: climatisation, navigateur et on en passe.

QUATORZE FOIS PLUS POLLUANT!

Le grand club d'automobilistes allemand ADAC a récemment fait ses propres mesures pour en avoir le cœur net. Contrairement au protocole irréaliste du NEDC, les experts ont simulé un cycle plus proche d'une utilisation réelle. Au niveau des rejets d'oxydes d'azote, les deux tiers des 61 véhicules Euro 6 testés en recréaient plus que le plafond autorisé*. Les modèles qui dépassaient cette limite le plus largement sont:

- Volvo S60 D4 Summum Geartronic: émissions de NOx 14 fois plus élevées;
- Renault Espace Energy dCi 160 Initiale Paris EDC: 11 fois plus;
- Jeep Renegade 2.0 Multijet Limited Active Drive Low Auto: 10 fois plus;

- Hyundai i20 1.1 CRDI Tendance: 7 fois plus;
- Fiat 500X 1.6 Multijet Start & Stop Lounge 4x2: 6 fois plus.

Dans le contexte actuel, l'ADAC n'a pas manqué de mettre les marques du groupe VW – VW, Audi, Seat et Skoda – à l'épreuve pour constater que douze des dix-sept véhicules testés polluaient davantage qu'ils ne le devaient. Pourtant, certaines voitures ont montré que les constructeurs étaient capables de proposer des moteurs respectueux. C'est le cas notamment de la BMW 218d Gran Tourer Luxury Line Steptronic, de la Skoda Superb 2.0 TDI DSG RCS Style ou de la Citroën C4 BlueHDI 120 Stop&Start Shine.

Notons encore que l'Organisation néerlandaise pour la recherche appliquée (TNO) avait réalisé une étude semblable en 2014. Le bilan était encore plus affligeant: neuf moteurs diesels sur dix rejetaient plus de NOx que le seuil autorisé.

 ***BONUS WEB** Retrouvez tous les résultats du test de l'ADAC sur bonasavoir.ch



Conseils pratiques

Comment agir si vous êtes touchés par le scandale VW

Vérifiez d'abord que votre VW, Audi, Skoda ou Seat est bien touchée par le logiciel truqueur sur le site de la marque correspondante. Vous retrouvez les liens sur bonasavoir.ch → Dossiers → Diesel Gate → «Scandale VW, vérifiez si votre Audi, Seat ou Skoda est concernée». Si tel est le cas, écrivez immédiatement au vendeur pour lui signaler le défaut en question. Un modèle de lettre est disponible sur bonasavoir.ch → Dossiers → Diesel Gate. Nous vous conseillons ensuite de déposer – c'est

gratuit! – une plainte pénale. Des informations à ce sujet se trouvent sur les sites de la Fédération romande des consommateurs (frc.ch) et des Avocats de la Route (avocats-route.ch). Afin d'être indemnisé pour les dommages causés ou d'exiger une résiliation du contrat de vente pour tromperie, déposez une plainte civile contre le vendeur très rapidement. C'est par cette voie que vous pourrez aussi faire valoir le droit de garantie si cette dernière n'est pas échue.

WELEDA
Depuis 1921



En cas d'épuisement nerveux
Neurodoron® comprimés

Ceci est un médicament.

Veuillez lire attentivement la notice d'emballage.

www.swissmedicinfo.ch

Weleda SA, 4144 Arlesheim, Suisse

30 EN BREF

Des labels plus bio que bio

La durabilité des 31 labels alimentaires les plus présents sur le marché helvétique a été évaluée dans une étude menée conjointement par Pusch, WWF Suisse, Helvetas et la Fédération romande des consommateurs. Quatre marques sont jugées excellentes: Bio Natur Plus (Manor), Bourgeon Bio, Delinat, KAGfreiland, Natura-Beef-Bio et Naturaplan (Coop). Elles bénéficient, notamment, d'une production 100% bio, de bonnes conditions de travail et n'utilisent aucun transport aérien. Les moins bien notées ont reçu l'appréciation «partiellement recommandé». On y trouve le label français AB, Friend of the Sea, le label Bio de l'UE, Natur Aktiv (Aldi), Nature Suisse (Aldi) et Spar Natur Pur. Cette évaluation s'est basée sur l'environnement (eau, sol, biodiversité, climat), le bien-être des animaux, les standards sociaux et les relations commerciales équitables, la gestion (application des directives des labels) ainsi que les processus et les contrôles. Les résultats complets sont disponibles sur www.wwf.ch ➤ Actualités ➤ Médias. *Id*



Trevor Hunt/L

L'euro à 0.95 fr. chez Landi

«Lors d'un achat chez Landi, j'ai été surpris de voir que le franc suisse valait plus que l'euro (1 euro = 0.95 fr.). Ne serait-ce pas une erreur de sa part?» se demande un lecteur d'Yverdon-les-Bains. Contacté, le responsable finances et controlling de Landi Nord vaudois/Venoge nous explique que non: «Chaque succursale fixe elle-même

son taux en fonction de la fréquence d'utilisation et des frais relatifs. A Penthaz, nous encaissons par exemple environ 200 euros par année et il va nous coûter 5 fr. par cas pour changer les euros en francs suisses à l'office de poste.» Mieux vaut donc se renseigner sur les taux pratiqués au magasin avant de sortir sa monnaie étrangère. *bu*



MÉNAGER SON DOS

Lorsqu'on soulève des charges de plus de 5 kg avec le dos courbé, la pression est répartie inégalement, ce qui risque de provoquer des lésions de la colonne, met en garde la Suva. Adopter la bonne technique ménage non seulement les disques, mais également tout l'appareil locomoteur. Pour lever et porter correctement un carton ou tout autre objet lourd, on veillera donc à:

- avoir une position stable et sûre;
- saisir la charge fermement, si possible avec les deux mains;
- flétrir les genoux sans se baisser plus bas que nécessaire;
- soulever et porter avec le dos droit et plat;
- porter la charge le plus près possible de son corps;
- on n'oubliera pas non plus de flétrir les genoux et de garder le dos droit au moment de déposer ses cartons. *cg*

VU pour vous**Le but de la course**

Pourquoi tant de gens s'essoufflent-ils à pratiquer la course à pied? C'est la question que s'est posée Nicolas Duruz, psychologue et psychothérapeute, en découvrant la pratique du jogging à 60 ans. Pour la santé? Pour se vider l'esprit? Par désir de performance? Ces réponses, souvent entendues, lui ont paru trop convenues. Pour comprendre le «pourquoi», il décide alors de s'intéresser au «comment».

En 21 petits chapitres parsemés d'anecdotes, l'auteur dégage plusieurs styles de course: le courir performant, le courir collectif, le courir motivé. Il décrit finalement son favori: le courir contactuel, c'est-à-dire «par le corps et les sens», en vivant «en syntonie avec le monde ambiant».

Un petit livre qui intéressera tous ceux, nombreux, qui se sont déjà demandé, en laçant leurs chaus-

sures de course: «Pourquoi ne resterais-je pas plutôt à la maison?»
Nicolas Duruz,
«Dis-moi pour quoi tu cours»,
Ed. Médecine & Hygiène, 2015

**Un marketing sans limites**

La récolte de données sur les consommateurs n'est plus un secret. Identités, adresses, âges, habitudes d'achats: ces informations valent de l'argent, beaucoup d'argent. L'émission *Cash Investigation*, diffusée sur France 2, y a consacré deux heures. On apprend, par exemple, qu'il est possible, pour quelques dizaines d'euros à peine, d'acheter des listes d'adresses et de numéros de téléphone, en définissant des critères liés à l'âge, à la région habitée ou même au pouvoir d'achat de potentiels clients. Les pratiques inquiétantes de grandes entreprises, comme Apple, pour imposer leurs produits, sont également abordées.

Un reportage efficace pour ouvrir les yeux sur un phénomène effarant. Un défaut néanmoins: l'émission brasse tant de problématiques qu'elle n'a pas le temps de les approfondir.

Cash Investigation, «Marketing: les stratégies secrètes», 7.10.2015, France 2

MACHINES À PAIN

Le magazine allemand *Haus & Garten Test* a analysé des machines à pain en fonction de quatre critères: leurs différents programmes, le maniement, la consommation d'énergie et la qualité de la nourriture préparée. Les quatre produits examinés ont été jugés «bon». La Panasonic SD-ZB2512 se distingue des autres grâce à ses nombreux programmes disponibles (33) et par la possibilité de fabriquer du pain au levain. Pour les amateurs de pain complet, mieux vaut se tourner vers la *Country Life* de Klarstein, plus adaptée.

Haus & Garten Test (9-10/15), haus-garten-test.de



1. Panasonic SD-ZB2512,
243.90 fr.

2. Klarstein Country Life,
131.90 fr.

3. Russell Hobbs Classics 18036-56,
89.40 fr.

Top 3**ÉCOUTEURS INTRA-AURICULAIRES**

Si les casques audio ont de plus en plus la cote, les écouteurs intra-auriculaires peuvent toujours s'avérer pratiques. Ils sont plus légers, moins encombrants: idéaux pour les déplacements, par exemple. Nos collègues belges du magazine *Test-Achats* ont examiné dix-sept modèles différents, dont six conçus pour les sportifs, que nous n'avons pas retenus ici. Les écouteurs Bose *SoundTrue In-Ear*, gagnants du test, sont autant adaptés à l'écoute de musique classique, de jazz que de pop. Ils empêchent par ailleurs efficacement les fuites acoustiques. Les Sony *MDR-EX450* ont été jugés un peu moins performants pour la pop et le jazz, mais se sont montrés plus solides et durables. Ils sont, de plus, beaucoup moins chers que les écouteurs de Bose.

Test-Achats (10/15), test-achats.be



1. Bose SoundTrue In-Ear,
108 fr.

2. Sony MDR-EX450,
33.90 fr.

3. Sennheiser Momentum In-Ear i,
97.30 fr.

Top 3**TABLETTES GRAND FORMAT**

Les tablettes sont de plus en plus utilisées, souvent au détriment des ordinateurs. Pour regarder des photos et des vidéos confortablement, un écran d'une dizaine de pouces est recommandable. Le site **01net.com** a établi un comparatif des tablettes qui se distinguent clairement des smartphones par leur taille. Les principaux critères retenus? Le confort d'emploi, l'autonomie de la batterie et les fonctions multimédias. La première place revient à la *Galaxy Tab S2 9.7* de Samsung.

01net (9/15), 01net.com



1. Samsung Galaxy Tab S2 9,7,
467.95 fr.

2. Samsung Galaxy Tab S 10.5,
441.40 fr.

3. Sony Xperia Z4 Tablet 4G,
699.95 fr.

Top 3**PNEUS D'HIVER**

Le TCS a mis à l'épreuve seize pneus d'hiver 165/70 R14 et 19 de taille 205/55 R16. Dans cette dernière dimension (*voir Top 3 ci-contre*), les Continental *ContiWinter Contact TS850* remportent la mise en obtenant notamment les meilleures notes sur chaussée mouillée et sur neige. Les Yokohama *W.drive V905* terminent deuxièmes avec une adhérence sans égal sur chaussée sèche. Le trio de tête est complété par les Goodyear *UltraGrip 9* qui se distinguent sur les critères de la consommation et du confort/bruit. En 165/70 R14, les mêmes Goodyear occupent la plus haute marche du podium, devant les Michelin *Alpin A4* et les Dunlop *SPWinter Response 2*.

Touring (10/15), tcs.ch



1. Continental ContiWinter-Contact TS850,
92 fr.

2. Yokohama W.drive V905,
90.80 fr.

3. Goodyear UltraGrip 9,
90 fr.

NOS GUIDES

SIMPLES,
CLAIRS ET
PRATIQUES

JE COMMANDE LES GUIDES SUIVANTS

■ La famille et ses droits	ÉD. 2015 mi-nov.	32.50 fr.
■ Le guide des successions		32.50 fr.
■ Poisons quotidiens		32.50 fr.
■ Toutes vos assurances		37.50 fr.
■ Le guide pratique du locataire		32.50 fr.
■ Préparez votre retraite		32.50 fr.
■ Les trois piliers		32.50 fr.
■ Le couple devant la loi		32.50 fr.
■ Le guide de la PPE et du voisinage		32.50 fr.
■ Gardez la ligne!		32.50 fr.
■ Le vin pratique		32.50 fr.
■ Aïe, mon dos!		32.50 fr.
■ Vos droits au travail		32.50 fr.
■ Au secours, j'ai des dettes!		32.50 fr.
■ Je deviens propriétaire		32.50 fr.
■ Bonne nuit!		32.50 fr.
■ Comment déclarer ses impôts		32.50 fr.
■ 90 lettres types , vol. I		32.50 fr.
■ 90 lettres types , vol. II		32.50 fr.
■ 90 lettres types , vol. III		32.50 fr.
■ 1, 2, 3, bougez!		32.50 fr.
■ L'automobiliste face à la loi		32.50 fr.
■ A l'aise sur le net		32.50 fr.
■ Un compagnon au poil!		20.50 fr.
■ Acheter sans se faire arnaquer		20.50 fr.
■ Comment investir votre argent, vol. I		32.50 fr.
■ Comment investir votre argent , vol. II		32.50 fr.

Frais d'envoi inclus, sous réserve de modification.

- Je ne suis pas abonné(e) à *Bon à Savoir* ou à *Tout Compte Fait*, chaque guide me coûtera 5 fr. de plus.

ABONNEMENT

Je m'abonne à *Bon à Savoir* pour:

- 11 parutions: 35.50 fr.
 22 parutions: 66 fr.

Je m'abonne à *Tout Compte Fait* pour:

- 11 parutions: 45 fr.
 22 parutions: 85 fr.

TVA + frais de port inclus; prix pour la Suisse,
sous réserve de modification.



A commander
également sur
bonasavoir.ch
→ boutique

Mon adresse

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

N° de client

N° de téléphone

Date

Signature

Coupon à renvoyer à *Bon à Savoir*, Service des commandes
Rasude 2 – Case postale 240 – 1001 Lausanne
Par fax: 021 310 01 39, par e-mail: abo@bonasavoir.ch

**CONSEIL
JURIDIQUE
GRATUIT**


Martine Dartout

**DU LUNDI AU VENDREDI
9 h à 11 h et de 13 h à 15 h**

Nos trois juristes, Silvia Diaz, Barbara Venditti et Kim Vallon répondent aux questions du quotidien, touchant 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.

① PAR TÉLÉPHONE
021 310 18 20

✉ PAR ÉCRIT

Bon à Savoir
Service juridique
CP 150
1001 Lausanne

🔗 EN LIGNE

Formulaires sur
www.bonasavoir.ch
→ Vos droits

Joindre copie
des pièces utiles.



Quand le vendeur refuse d'acheter

COMMERCE «Désireux de me débarrasser des vieux livres qui encombrent mon grenier, je me suis rendu chez un bouquiniste. S'il accepte de les reprendre, il ne veut cependant pas les payer, alors qu'un écrit au-dessus de son local précise "Rachète livres/BD d'occasion en bon état". Le commerçant invoque le fait que mes bouquins sont trop vieux. Qui a raison?»

De manière générale, un vendeur est lié par un certain nombre de prescriptions légales, notamment lorsqu'il expose des marchandises en vitrine. L'art. 7 al. 3 du Code des obligations (CO) précise en effet que «le fait d'exposer des marchandises avec indication du prix est tenu dans la règle pour une offre». L'ordonnance sur l'indication des prix (OIP) constitue un autre cadre légal que tout commerçant doit respecter s'agissant de l'étiquetage, l'affichage des prix, l'emballage, etc.

Pour le surplus, c'est la liberté contractuelle qui prévaut en droit suisse. Autrement dit, hormis les quelques dispositions légales précitées, chaque commerçant peut instaurer sa propre politique. La liberté contractuelle a toutefois des limites et, si le vendeur entend restreindre ses conditions de vente, il doit l'annoncer clai-



rement, par le biais d'une affichette à la caisse ou en renvoyant à des conditions générales, par exemple.

En l'état, l'enjeu se situe autour de la notion «en bon état», laquelle est à notre avis trop vague

pour exclure d'emblée le rachat de vos livres, à moins qu'ils ne soient clairement endommagés. Les négociations sont donc ouvertes.

Kim Vallon

Coût de la vie en berne: et mon loyer?

BAIL «Mon bail se renouvelle de cinq ans en cinq ans. En dehors de ces échéances, il n'est pas soumis au taux hypothécaire, mais aux variations du coût de la vie. Comme cet indice a baissé, puis-je prétendre à une diminution de loyer?»

Oui. Vous êtes au bénéfice d'un bail «indexé». Une demande de modification basée sur la variation du taux hypothécaire n'est, dans votre cas, possible que tous les cinq ans, moyennant le respect du délai de préavis contractuel.

En dehors de ces échéances, votre loyer peut néanmoins être adapté aux fluctuations de l'indice

suisse des prix à la consommation (IPC). L'art. 17 de l'ordonnance sur le bail à loyer et à ferme (OBLF) précise que les hausses basées sur l'IPC doivent respecter un préavis de 30 jours pour la fin d'un mois. De même, le locataire peut lui aussi demander une baisse de son loyer au bailleur pour le même terme et en respectant les mêmes délais (par exemple, si la lettre est

reçue par la gérance le 15 octobre, la modification doit entrer en vigueur le 1^{er} décembre suivant).

En cas de refus, le locataire doit alors saisir l'autorité de conciliation dans les 30 jours dès la réponse négative (60 jours dès la demande initiale si aucune réponse n'est donnée). La requête en commission doit être signée par tous les titulaires du contrat, indiquer le

montant de la diminution demandée, préciser l'identité du bailleur et être accompagnée d'une copie de toutes les pièces utiles à la compréhension du litige (par exemple contrat de bail, échanges de correspondance, etc.).

Silvia Diaz

Plusieurs lettres-type peuvent être téléchargées sur notre site bonasavoir.ch
→ Services

KIOSQUE conso**Antitussifs à la poubelle**

Le magazine français *60 millions de consommateurs* a examiné 37 médicaments pour adultes destinés à lutter contre la toux sèche ou la toux grasse. Il a examiné la pertinence du principe actif de chaque remède au regard de la gravité et de la fréquence des effets secondaires potentiels. Et a également relevé les ingrédients à risques de chaque formule. Au final, les conclusions de ce dossier sont pour le moins inquiétantes: l'expert estime que cinq produits pour la toux sèche et trois produits pour la toux grasse sont à proscrire. Dix autres médications sont pointées du doigt pour leur efficacité non prouvée. Seuls cinq traitements pour la toux sèche sont jugés plutôt positivement, même si leur efficacité reste modeste. En revanche, l'expert estime que les 13 potions contre la toux grasse n'ont

aucun intérêt thérapeutique! Autant dire que les bons vieux remèdes de grand-mère ont de beaux jours devant eux...

60 millions de consommateurs N° 509, novembre 2015

Les astuces de Windows 10

Passer à Windows 10 n'est pas toujours une sinécure. Dans un dossier de 12 pages, le magazine du high-tech *01net* donne de précieux conseils à ce sujet. Il explique en détail comment installer le nouveau système d'exploitation sur son PC, sans souci. Il propose aussi des solutions pour résoudre des bugs de Windows 10 ainsi que des astuces pour améliorer les performances. Mais, avant de se lancer dans cette mise à jour, encore faut-il être certain qu'elle se justifie. Le magazine estime qu'elle n'est pas nécessaire si un PC fonctionne parfaitement sous Windows 7 ou 8. Car, si la nouvelle mouture apporte de nouvelles fonctionnalités, elle ne va pas, pour autant, booster les performances de la bécane. Et gare aux logiciels qui datent: certains pourraient ne pas survivre à cette migration. A ce titre, *01net* recommande d'ouvrir l'appli «Obtenir Windows 10» intégrée dans la barre des tâches pour dresser la liste des logiciels qui ne supporteront pas le nouveau système.



01net N° 829,
octobre 2015

Makuroo_GLF

Le courant ne passe pas

Que faire quand une baignoire à bulles ne fonctionne plus? Katia et Pellegrino Coppolaro, de Châtel-St-Denis (FR), ont cru bien faire en s'adressant à leur fournisseur d'électricité, le Groupe E. Ils lui ont immédiatement expliqué que la baignoire s'allumait mais que le système d'hydromassage était inopérant. Arrivé sur place, l'électricien déclare que le problème ne relève pas du raccordement, mais de l'appareil. Qu'il ne touchera pas, arguant que celui-ci n'est pas de sa compétence. Prix du déplacement: 168.05 fr., un montant que les Coppolaro contestent en vain. «Ces clients ont eu le bon réflexe, car il ne suffit pas que le courant passe pour écarter tout soupçon de problème en amont, avec les dangers inhérents à un dérangement électrique», explique Nathalie Salamin, porte-parole de l'entreprise. Toute peine méritant salaire, l'entreprise estime que la facture est justifiée... même si c'est, finalement, un ami du couple qui a démonté et réparé le spa! *chr*

PENSER LA SANTÉ

Dans le domaine médical, toutes les sources d'information ne sont pas dignes de foi. D'où l'intérêt de la revue *In vivo*, publiée par le CHUV. Dotée de nombreux prix, la publication vulgarise plaisamment les enjeux liés aux soins ainsi qu'à la recherche. Le journal paraît trois fois par an. Il est disponible en ligne sur invivomagazine.com ou sur papier au tarif annuel de 20 fr. par an pour couvrir les frais d'envoi. *chr*



Des cacahuètes contre les allergies

Qui aurait pu le croire? Consommer des cacahuètes dès son plus jeune âge serait le meilleur moyen de prévenir le développement d'une allergie à cette légumineuse, conclut une étude du département d'allergie du King's College de Londres. Pour la réaliser, les chercheurs ont recruté 640 bébés âgés de 4 à 11 mois, présentant des signes avant-coureurs d'une telle allergie, tel qu'un eczéma persistant. La moitié des nour-

rissons a été privée d'arachides pendant que l'autre moitié s'est vue «prescrire» au moins 6 g de protéines de cacahuètes trois fois par semaine sous différentes formes jusqu'à l'âge de 5 ans. Verdict: ces bambins-là ont vu leur chance de développer une allergie à ce produit réduite de plus de 80%. Ces résultats vont certes à l'encontre de toutes les recommandations sanitaires faites jusqu'à présent. Et pourtant, selon Mark Anliker, chef de la Clinique de dermatologie à l'Hôpital de St-Gall, il est opportun de mettre un enfant au contact de l'allergène, car les défenses de son organisme apprennent ainsi à réagir correctement face à lui. *cg*



EasyJet et les taxes d'aéroport

Lorsqu'un passager achète un billet d'avion, il doit aussi payer les taxes d'aéroport. Elles sont, par exemple, de 36.40 fr. au départ de Zurich contre 23.25 fr. à Genève et 20.90 fr. à Bâle. Cette redevance n'est due par les compagnies que si les clients sont réellement montés à bord de l'avion. Logiquement, elle est donc restituée à ceux qui n'ont pas embarqué. Sauf

chez easyJet, comme l'illustre la mésaventure d'un lecteur zurichois qui a dû annuler son vol Nice-Bâle et qui n'a jamais récupéré un kopek. Interpellée, la compagnie aérienne rétorque que la taxe d'aéroport n'étant pas prélevée par l'Etat, on ne peut donc pas la considérer comme un impôt. Par conséquent, elle estime qu'aucun remboursement

n'est dû. Faux, répond Vito Roberto, professeur de droit privé et commercial à l'Université de Fribourg. «Si le passager n'embarque pas, l'aéroport ne facture aucune taxe à la compagnie. Celle-ci est donc tenue de lui restituer le montant prélevé à l'achat du billet.» Si elle ne s'exécute pas, cela pourrait être assimilé à un détournement de fonds, selon le spécialiste. cg

DU POISON POUR «MÉDOR» ET «GRIBOUILLE»

N'offrez jamais de chocolat à votre chien ou à votre chat. Il est nocif pour eux en raison de la théobromine qu'il contient. Si votre compagnon à quatre pattes a avalé un carré de votre tablette, ce n'est pas dangereux. Toutefois, évitez de réitérer l'expérience. En effet, même ingérée à faible dose mais de façon répétée, cette substance s'accumule progressivement dans son organisme. A terme, un petit carré offert chaque jour à *Médor* en guise de récompense, par exemple, peut provoquer une insuffisance cardiaque.

Si, par mégarde, votre animal a chipé une grande quantité de chocolat,appelez sans tarder votre vétérinaire en prenant soin de lui communiquer son poids ainsi que le genre et la quantité du produit qu'il a ingéré. cg



Fotolia

SIÈGES AVEC VUE

En entrant dans le car qui l'emmènera à Vienne, Budapest et Prague avec l'agence Car-Tour, Claude Paillard de Crissier (VD) découvre que 13 sièges sont bloqués pour de futurs arrivants à l'avant du véhicule. Or, au téléphone, on lui avait expliqué que les réservations n'étaient pas acceptées! «Nous proposons en effet ces sièges aux passagers qui souffrent du mal des transports ou qui ont de la peine à marcher, explique Patrick Gil, directeur de l'agence. Ils doivent toutefois s'acquitter d'un supplément de 10 fr. sur place, et nous comptons sur leur sincérité.» «Je ne pense pas que c'était le cas de tous les voyageurs qui étaient les mieux placés», rétorque notre lecteur qui a trouvé le procédé peu élégant envers les passagers de bonne foi. chr



michelelli.f

LE JUGE a dit

Médicaments en ligne, c'est fini!

Le Tribunal fédéral (TF) a finalement tranché: les pharmacies en ligne ne peuvent pas vendre des médicaments sans ordonnance. Cette décision fait suite à un recours de Swissmedic et de PharmaSuisse contre une entreprise de vendre des remèdes depuis son site internet. Les juges fédéraux en ont profité pour rappeler que la législation fédérale interdit la vente de médicaments par correspondance. Des exceptions peuvent, certes, être admises, mais très restrictivement et moyennant une ordonnance. Or, dans le cas précis, répondre à un simple questionnaire en ligne pour se procurer des traitements à distance ne remplit pas les conditions pour déroger à la loi fédérale. Le TF a précisé que cette interdiction valait aussi pour les produits habituellement remis sans prescription médicale dans les officines, comme le Panadol ou le Kamillosan.

Arrêt du TF 2C_853/2014, 2C_934/2014

Fausse représentation

A et B louent un appartement pour y loger leur fils C. Quelques années plus tard, le propriétaire leur notifie la résiliation du bail sur formule officielle. L'occupant du logement, C, la conteste en son nom seul dans les trente jours. Les locataires principaux ne ratifient sa démarche qu'après l'échéance du délai de contestation légal. La demande d'annulation est jugée irrecevable. Pour représenter valablement ses parents, C aurait dû disposer des pouvoirs et de la volonté pour le faire. Mais, au moment où il a fait sa requête, il n'a pas indiqué vouloir agir en leurs noms. Le fait que ces parents, titulaires effectifs du contrat de bail, aient ratifié la résiliation après coup ne suffit pas à réparer le vice de représentation.

Arrêt du TF 4A_351/2015

Humidifier, mais sans germes...

HUMIDIFICATEURS Un taux d'humidité idéal va souvent de pair avec une importante présence de microbes. Seul l'appareil le plus cher de notre test fait exception. *Jonas Arnold / ld*

Sécheresse de la bouche, de la gorge, nez bouché: alors que l'automne est bien installé, l'air des logements réchauffé par les radiateurs se fait de nouveau très sec. Les humidificateurs sont alors censés ramener un climat intérieur agréable et sain. Sauf que, à vouloir bien faire, ils créent également un environnement propice au développement des moisissures et des acariens. C'est ce que révèle notre test de dix produits comprenant cinq pulvérisateurs à ultrasons, quatre évaporateurs et un vaporisateur.

LE MEILLEUR EST LE PLUS CHER

Deux laboratoires ont testé les équipements séparément. L'un s'est penché sur l'humidification et la consommation d'électricité, alors que l'autre a mesuré l'émission de germes et la manipulation (lire «Les critères du test»).

Vainqueur, le *LW 45* de Venta assure une bonne hydratation et

il est le plus hygiénique, puisqu'il n'a émis que très peu de germes lors des analyses. Mais la qualité a un prix: ce modèle coûte en effet 319.85 fr., contre 59 fr. pour le dernier du classement, le *Prima Vista* de Landi.

Trois sont ensuite jugés «bon»: le *Philips HU4803/01*, le *Stadler Form Oskar* et le *Turmix AX 310*. Ce dernier est aussi l'un des plus abordables (90.90 fr.). Ces dispositifs s'en sortent toutefois moins bien au critère de l'humidification. Le *Turmix* reçoit même une appréciation «peu satisfaisant» sur ce point. Il ne vaporise en effet que 67 g d'eau par heure, alors qu'il en promet 250 g.

HUMIDIFICATEURS PLUS HYGIÉNIQUES

Les quatre premiers appartiennent à la catégorie des humidificateurs et fonctionnent en soufflant de l'air sur une surface mouillée. L'eau s'évapore ainsi dans l'air

ambiant. Le risque que des bactéries ou de la moisissure soient également expulsées est plus faible avec cette technique. De surcroît, ce genre d'appareils consomme peu d'énergie.

Les cinq pulvérisateurs à ultrasons sont, en revanche, moins bien classés. Leur système permet certes d'humidifier rapidement et efficacement, mais ils impactent aussi grandement l'hygiène: l'eau et l'air n'étant, ici, pas chauffés, la propagation de germes est plus grande.

Un air ambiant normal comprend entre 100 et 500 bactéries par m³. Lors de notre test, les appareils de Boneco, D-Design, Ayce, Primotecq et *Prima Vista* ont doublé, voire triplé cette concentration en seulement une heure. Or, de telles teneurs peuvent rendre malade dans certains cas. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) déconseille l'emploi des pulvérisateurs aux personnes asthmatiques.

L'analyse des mécanismes intérieurs des humidificateurs ont également montré la présence de bactéries et de champignons. S'ils ne sont pas directement dangereux pour la santé, ils peuvent dégager une odeur désagréable. Les dispositifs avec plus de 1000 germes/5 cm² n'ont donc pas atteint la moyenne pour le critère «Germes dans l'appareil».

HYGROSTAT UTILE

Le *Satrap Air Comfort* est le seul évaporateur du test. Celui-ci chauffe de l'eau à 100° C pour diffuser de la vapeur dans la pièce. Cette méthode permet de tuer les germes, ce qui lui vaut de bonnes notes d'hygiène, mais il consomme toutefois beaucoup d'électricité.

Notons qu'un hygrostat intégré est une option utile: cela garantit l'extinction automatique de l'appareil lorsque l'humidité désirée est atteinte. Selon l'OFSP, le taux



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	VENTA	PHILIPS	STADLER FORM	TURMIX	SATRAP	BONECO
Désignation	LW 45	HU4803/01	Oskar	AX 310	Air Comfort	Healty Air
Acheté chez	Microspot.ch ^(3, 4, 5)	Media Markt ⁽³⁾	Galaxus.ch ^(4, 6, 7)	Brack.ch ^(3, 7)	Coop	Fust ^(6, 7)
Prix payé	319.85 fr.	149.95 fr.	127.50 fr.	90.90 fr.	149 fr.	135 fr.
Fonctionnement	Evaporateur	Evaporateur	Evaporateur	Evaporateur	Vaporisateur	Pulvérisateur à ultrasons
Hygrostat	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Non
1. Humidification	40%⁽¹⁾	4.4	4.1	3.6	4.4	5.9
2. Formation de germes	40%⁽¹⁾	5.6	5.7	5.7	5.3	2.3
→ Emission de germes	80% ⁽²⁾	6.0	6.0	6.0	5.5	2.0
→ Germes dans l'appareil	20% ⁽²⁾	6.0	3.9	4.7	4.6	3.7
3. Consommation	10%⁽¹⁾	5.6	5.3	5.5	5.7	5.2
4. Manipulation/instructions	10%⁽¹⁾	4.8	5.3	4.8	4.8	4.8

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

5.6 + + + 5.1 + + 5.0 + + 4.8 + + 4.7 + 4.3 +

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez: ⁽³⁾ Interdiscount; ⁽⁴⁾ Fust; ⁽⁵⁾ Media



idéal doit se situer entre 30% et 50% (lire «Comment créer un bon climat intérieur»). La moitié des modèles testés dispose de cette fonction.

RÉACTION DES FABRICANTS

A la suite de notre test, les fabricants ont réagi de diverses manières. Critiqué pour l'humidificateur insuffisante de son modèle AX

310, Turmix déclare que «la puissance maximale est atteinte pour un taux d'humidité de 30% et une température de 25° C». Landi explique qu'il convient de nettoyer le Prima Vista après chaque utilisation. Or, nous l'avons fait chaque semaine. Enfin, Boneco rappelle qu'il dispose également d'humidificateurs dans son assortiment.



D-DESIGN	AYCE	PRIMOTECQ	PRIMA VISTA
Allongé	Aireo	Hygrosonic UV-300	Humidificateur
Nettoshop.ch ⁽⁶⁾	Jumbo	Fust	Landi ⁽⁵⁾
199 fr.	89.90 fr.	129.90 fr.	59 fr.
Pulvérisateur à ultrasons	Pulvérisateur à ultrasons	Pulvérisateur à ultrasons	Pulvérisateur à ultrasons
Non	Oui	Non	Oui
5.4	5.1	5.2	4.9
3.0	2.8	2.8	2.4
2.5	2.5	2.5	2.0
5.1	3.9	3.8	3.8
5.0	5.1	4.2	4.7
4.5	4.5	4.5	4.5
4.3	4.1	4.1	3.8

Dominique Schiltz

Pratique

Comment créer un bon climat intérieur

Il est difficile d'estimer seul la qualité de l'air intérieur. En effet, la présence de poussière ou trop de chauffage peuvent fausser l'impression des occupants. Nos conseils pour vivre dans un environnement sain.

→ Utiliser un hygromètre. Un taux d'humidité entre 30% à 50% est idéal. S'il ne tombe jamais au-dessous de 30%, l'humidificateur n'est pas nécessaire.

→ Si le taux d'humidité dépasse 50%, des moisissures et des bactéries nuisibles pour la santé peuvent apparaître.

→ Boire suffisamment, dépoussiérer souvent et aérer régulièrement mais brièvement. L'air ambiant devient souvent humide grâce aux salles de bain et à la cuisine.

→ Diverses plantes aident à accroître l'humidité dans les pièces, comme celles en hydroculture ou encore les papyrus.

→ Vérifier la présence d'un hygrostat dans l'appareil, afin de garantir son extinction automatique dès que taux d'humidité idéal est atteint.

En détail

Les critères du test

L'Institut allemand d'ingénierie environnementale à Duisbourg a testé les performances et la consommation électrique des humidificateurs. Le laboratoire Dr. Rabe, à Essen (D), s'est, lui, penché sur l'hygiène et la manipulation.

1. Humidification: 40%

→ Les appareils ont été branchés au niveau maximal, alors que la température était de 23° C et le taux d'humidité affichait 45%. Les experts ont alors mesuré le temps nécessaire pour atteindre un taux d'humidité de 60%.

2. Formation de germes: 40%

→ Emission de germes (80%): le nombre de germes émis par chaque appareil a été comptabilisé dans une chambre de test, et cela après quatre et huit semaines d'utilisation en continu. Les équipements dégagent parfois plus de 20 000 bactéries par heure.

→ Germes dans l'appareil (20%): après quatre et huit semaines, les experts ont évalué le nombre de moisissures et de champignons présents à l'intérieur du dispositif. Lorsqu'il y a plus de 1000 microbes par 5 cm², une odeur désagréable peut se dégager.

3. Consommation: 10%

→ La consommation électrique a été calculée lors d'une mise en veille et pendant les différentes étapes de fonctionnement.

4. Manipulation/instruction: 10%

→ Pendant le test, l'examinateur a noté d'éventuelles anomalies: de l'eau est-elle présente? Y a-t-il des bords tranchants? Le manuel comprend-il des explications sur le nettoyage, le détartrage et la sécurité?



L'aspirine qui donne la migraine

A propos de notre article «Quand le remède est pire que LAMal» (10/15)

On n'arrête pas de nous dire que le prix des médicaments diminue. Or, quelle ne fut pas ma surprise à l'achat d'une simple boîte d'Aspirine 500! Premièrement, l'emballage a changé: le nombre de comprimés est identique, mais le volume de la boîte a doublé. Ce qui signifie qu'elle est à moitié vide. Quel gaspillage! Et, bien sûr, le prix a pris l'ascenseur: de 6.55 fr., il est passé à 8.05 fr. On se moque vraiment de nous.

Béatrice Ciardo

Dans le bain de la négociation

A propos de notre article «Le prix est trop élevé? Marchandez!» (9/15)

Je voudrais tout spécialement dire que votre article sur le marchandage m'a encouragé à essayer, et cela a payé. Nous avons commandé une cabine de douche auprès d'une entreprise fribourgeoise, en incluant la livraison et le montage pour la somme totale de 1128.60 fr. Comme je venais de lire votre article deux jours plus tôt, j'ai demandé si la société était prête à arrondir à 1100 fr. Elle m'a répondu positivement le jour même et a fait un geste commercial en baissant le prix à 1090.80 fr. Ce n'est certes pas une grosse somme, mais j'ai trouvé ce geste agréable et très commercial. Loïc De Keuster

Remboursement aux forceps

A propos de notre article «Allo, easyJet? Allo, allo, allo...» (10/15)

L'attente au téléphone et l'absence de réaction à un courriel est une chose. Mais je peux vous dire qu'easyJet n'est pas honnête quand il s'agit de rembourser ses clients. J'ai dû faire appel à mon service juridique pour recouvrer 1280 fr. pour une location de voiture «avortée» en raison d'un vice de forme dans son contrat «fly&drive» disponible sur internet. EasyJet refusait d'entrer en matière en prétextant que j'étais le fautif. A méditer!

Franz Maurice Reber

Le compte est bon

A propos de notre article «Voyager en autocar: moins rapide, mais pas cher» (10/15)

Comme je me suis rendu à Milan en train, début de septembre, je suis surpris du temps et, dans une moindre mesure, du prix du voyage que vous affichez. En effet, je suis parti de Boncourt (sur la ligne Delle-Delémont) et le temps du trajet via Delémont, Berne et Brigue était de 5 heures 02 à l'aller et de 5 heures 52 au retour, soit nettement moins que les 8 heures 34 que vous mentionnez dans votre article. Pour sa part, le prix pour un adulte sans demi-tarif était de 214 fr.

Pascal Breton

Vos données semblent tout à fait correctes. Car, comme l'indique l'en-tête de notre tableau, les chiffres que nous avons donnés sont valables pour le trajet aller-retour. Ainsi, la durée de 8 h 34 tient compte du trajet aller (4 heures 17) et du retour (4 heures 17).

La rédaction

Un site sinon rien

A propos de notre article «La SupercardPlus agace» (9/15)

Je ne suis pas si sûre qu'on puisse consulter les factures au moyen de l'application card-service.ch gratuitement, comme vous le mentionnez. En effet, dans une petite brochure explicative que j'ai reçue par courrier, on peut lire, à la dernière page: «L'utilisation de l'appli cardservice est payante (1 fr. par mois).»

Brigitte Borcard

Nous pouvons vous confirmer que la plateforme card-service.ch est gratuite. En revanche, l'application mobile pour iPhone et Android, coûte bien 1 fr. par mois pour les utilisateurs de la Supercard-Plus. Ces derniers n'ont donc pas intérêt à l'utiliser. Ils doivent se contenter du site internet pour garder un œil sur leurs dépenses et consulter leurs factures gratuitement.

La rédaction

Précisions

A propos de notre article «Je ne pars plus, remboursez-moi!» (10/15)

Vous devez annuler votre billet de train pour Milan au départ de Lausanne? Contrairement à ce que dit notre tableau, les frais d'annulation d'un billet acheté à un guichet CFF ne se montent pas seulement à 10 fr. Il faut encore ajouter 20% du prix du ticket en question.

Dans notre édition d'octobre 2015, le courrier de lecteur intitulé «Pas un cadeau, les paquets!» nous avait été envoyé par Samuel Guillet et non pas par Malika Wicht. Toutes nos excuses pour cette malencontreuse erreur de signature.

La rédaction

Ecrivez-nous

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

→ *Bon à Savoir
Courrier des lecteurs
CP 150 – 1001 Lausanne*

→ *info@bonasavoir.ch*

L'actu conso

Chaque jour ouvrable sur [bonasavoir.ch](#) → **L'enquête du jour**, nos journalistes publient un sujet original et pratique, en lien avec la consommation. Extraits de ceux qui ont fait réagir sur les réseaux sociaux.



Médecin spécialiste, mais aussi généraliste

Comme nous le dénoncions il y a trois ans déjà, la caisse maladie Assura a exclu de son système «médecins de famille» tous les praticiens qui disposent aussi d'une spécialisation. Arbitraire, estime — enfin! — le Tribunal fédéral.

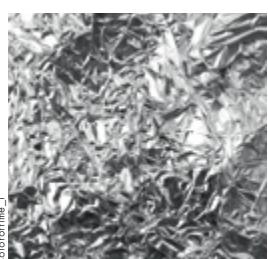
→ Détails dans l'actu conso du 26.10.2015



Un produit, trois noms, trois prix!

Les appareils électroménagers de AEG et d'Electrolux ne se différencient souvent que par leurs noms et leur prix. Le même produit peut coûter jusqu'à un tiers plus cher.

→ Démonstration dans l'actu conso du 23.10.2015



Ne pas emballer tous les aliments dans de l'alu

Une expérience menée en Allemagne a montré que les denrées acides et salées se chargent fortement en aluminium quand elles sont emballées avec celui-ci. Ce qui est dangereux pour la santé.

→ Les raisons dans l'actu conso du 22.10.2015



Une appli contre le démarchage téléphonique

L'application search.ch permet de bloquer les appels en provenance des call-centers. Cette fonction est disponible sur les smartphones Android et Windows.

→ Explications dans l'actu conso du 19.10.2015

BON À SAVOIR



N° 12 | Dès le 2 décembre 2015

SHAMPOINGS

Efficacité et contenu sous l'œil de nos experts

PETITS COFFRES-FORTS

Tiennent-ils réellement leurs promesses?

Les juridiques

Chaque jour ouvrable sur [bonasavoir.ch](#) → **Conseils juridiques**, nos juristes sélectionnent des questions soumises par nos abonnés durant la permanence. Trois exemples représentatifs.

Assurance maladie

Quote-part des familles

«J'ai quatre enfants. Toute la famille est assurée en LAMal auprès de la même caisse. Ils n'ont pas de franchise, mais, cette année, j'ai déjà dû payer de ma poche 900 fr. de participation pour leurs dépenses médicales. Est-ce correct?»

→ Non, comme l'expliquent nos experts dans le conseil juridique du 23.10.2015.

Fitness

Cherche repreneur pour mon abo

«J'ai souscrit à un pack «minceur» dans mon fitness. Mais j'ai réalisé que je n'aurai jamais le temps de me consacrer aux entraînements et aux séances prévues dans ce programme. Une de mes amies serait intéressée à reprendre le solde. Est-ce possible de procéder à un transfert?»

→ Variable selon les conditions générales du contrat. Détails dans le conseil juridique du 20.10.2015.

Emploi

Rompre un contrat de courte durée

«J'ai signé un contrat de travail à durée déterminée, qui finira le 31 mars prochain. Or, j'aimerais quitter mon employeur avant. Est-ce possible?»

→ Non, en principe pas. Détails dans le conseil juridique du 15.10.2015.

Suivez-nous



facebook.com/mag.bonasavoir



twitter.com/mag_bonasavoir



Scannez le QR code
pour nous retrouver sur
bonasavoir.ch

**TOUT
COMpte
FAIT.**

N° 11 | Dès le 18 novembre 2015

PRÊTS ET DÉCOUVERTS

Des taux exorbitants!

MA MAISON EN FRANCE

Le piège du change

Clés perdues?

BON À SAVOIR vous les renvoie



- simple & sûr
- 10 ans de garantie
- pour seulement 28 fr.

Commande sur
bonasavoir.ch → Boutique,
ou avec le coupon de
commande ci-dessous

COUPON DE COMMANDE – PORTE-CLÉS BON À SAVOIR

Je commande porte-clés à 28 fr. pièce (validité 10 ans)

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

Cette commande est un cadeau pour:

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

(Le porte-clés sera envoyé à cette adresse)

Coupon à faxer (021 310 01 39) ou à renvoyer à:
Bon à Savoir, Rasude 2, case postale 240, 1001 Lausanne.