



Communiqué de presse

Mardi 22 octobre 2013

**DARTY ouvre son nouveau magasin dans le centre commercial de Beaugrenelle.
Un magasin pensé pour une nouvelle expérience client encore plus digitale,
prix bas et services gratuits compris**

Darty ouvre mercredi les portes de son nouveau magasin dans le centre commercial de Beaugrenelle et propose sur près de 2000 m² tous les produits, accessoires et services en Electroménager, image, Son, Multimédia et Téléphonie, ainsi qu'un espace cuisine avec 16 modèles de cuisines exposés. Un magasin pensé pour une nouvelle expérience client facilitée et encore plus digitale.

Darty à Beaugrenelle, des solutions complètes, innovantes et accessibles à tous pour tous les projets d'équipement de la maison

Darty Beaugrenelle a été pensé pour faciliter et fluidifier le parcours d'achat du client. Il se caractérise par :

✓ **Un design magasin et un nouveau merchandising mettant en avant :**

- **Les différentes familles de produits pour toutes les envies** en électroménager, image, son, multimédia, téléphonie et internet pour aider à la comparaison et au choix,
- **Un mobilier adapté pour manipuler et tester les produits exposés en libre toucher pour découvrir toutes leurs fonctionnalités.** De nombreux produits sont disponibles en libre emporté afin que le parcours d'achat devienne encore plus rapide,
- **La présentation des accessoires et consommables** pour composer des solutions complètes en fonction des besoins du client.

✓ **De nouveaux espaces services pratiques et immédiats:**

- **Des casiers Click & Collect®** spécifiques pour les clients internautes qui souhaitent récupérer leurs achats 1 heure après avoir passé commande sur le site Darty.com, via un système de consigne. Le client commande, il reçoit ensuite un code (par sms) et il ne lui reste plus qu'à passer au magasin pendant les heures d'ouverture pour retirer son achat dans le casier qui lui a été attribué sans avoir à faire la queue. Un point de retrait Darty.com permet de récupérer les produits volumineux.

- **L'atelier de réparation** : pour aller encore plus loin dans le service, Darty lance l'atelier de réparation pour le multimédia (PC, Mac et périphériques connectés) et la téléphonie, à dépanner ou optimiser. Ce nouveau service est d'apporter en magasin une capacité de dépannage immédiat avec des experts techniques Darty sur place et une connexion directe avec les experts du centre d'assistance technique Darty à Bercy pour une prise en main à distance si nécessaire. Le client apporte son appareil en magasin, suit l'intervention et repart avec son appareil en fonctionnement.

✓ **La digitalisation au cœur du magasin:**

« L'intégration des nouvelles technologies sur le point de vente est la clé de la convergence entre la vente en ligne et celle en magasin. Une convergence qui profite aux deux canaux : site et magasins »
déclare Régis Schultz, directeur général du groupe Darty

Ce magasin, avec une équipe de près de 60 collaborateurs, soigne particulièrement le confort d'achat pour le client, en l'accompagnant dans sa découverte des produits en démonstration, en le conseillant dans ses choix et en l'informant sur les services compris dans le prix Darty.

Les vendeurs sont équipés de tablettes pour accéder à tout moment à l'étendue de l'offre Darty et conseiller au mieux les clients dans leur choix, en accédant à leur panier ou à leur historique d'achat. Un accès au wifi permet aux clients de garder le lien avec leur recherche commencée sur internet et de comparer les prix en magasin pour s'assurer que Darty propose les prix les plus attractifs du marché.

Le nouveau magasin dispose de bornes CATALOGUE DARTY qui permettent de consulter en magasin toute l'offre proposée par Darty sur internet et en magasin, tous les produits non exposés et les dernières innovations, qu'il est possible de commander avec le conseiller vendeur.

Darty Beaugrenelle, le plus grand espace cuisine de l'ouest parisien

Le magasin Darty Beaugrenelle propose à ses clients **le plus grand espace de cuisine de l'ouest parisien** avec **16 modèles de cuisines sur mesure** design et fonctionnels sur près de 300 m². Les experts Darty accompagnent les clients dans le choix du modèle, des matériaux jusqu'à l'installation de la cuisine.

Darty Cuisine à Beaugrenelle, c'est :

✓ **Le choix pour se faire plaisir et laisser libre cours à son imagination avec :**

- **Une multitude de combinaisons possibles** grâce à une vaste collection de coloris dans différentes finitions de matériaux
- **Un large assortiment** de plans de travail, poignées, éviers, robinets et accessoires,
- **Un grand choix d'électroménager encastrable** parmi les plus grandes marques.

✓ **Le prix Darty pour sa cuisine avec la garantie d'un budget maîtrisé :**

- Des prix bas toute l'année, garantis par le remboursement de la différence,
- La transparence des prix affichés pour tous les éléments de la cuisine ainsi que la pose et la livraison.

✓ Le service Darty avec :

- **Une conception personnalisée de son projet cuisine avec l'un des 6 concepteurs Darty Cuisine.**
- **Un suivi personnalisé de son projet cuisine :** une fois la commande confirmée, un interlocuteur Services Darty prend le relais pour s'assurer de la bonne conduite du chantier et du respect des délais. Il sera présent jusqu'à l'installation pour délivrer le Certificat de fin de chantier, marquant le début de la Garantie Darty.
- **Une assistance après-vente,** une fois la cuisine installée, pour l'utilisation et l'entretien des meubles, accessoires, sanitaires et équipements de rangement
- **La garantie Darty :** 5 ans pour les meubles et 2 ans pour les plans de travail, équipements de rangement, équipements électriques et sanitaires.

Mon Contrat de Confiance, des garanties et des services pour la maison

Mon Contrat de Confiance, c'est le Contrat de Confiance® personnalisé de Darty envers ses clients en termes de prix, de choix et de service, à savoir :

✓ Des garanties pour tous incluses dans le prix avec :

- des prix bas toute l'année garantis par le remboursement de la différence, la livraison et la mise en service gratuites à domicile des appareils volumineux dans les zones de confiance,
- l'assistance téléphonique pour toute aide à l'utilisation et si nécessaire la prise en main à distance (ordinateur et périphériques) 7j/7 et 24h/24,
- un service après-vente complet avec une assistance téléphonique (7j/7) et des interventions à domicile 6j/7 pour les produits volumineux,
- le choix des plus grandes marques pour chaque besoin et chaque budget,
- des conseils personnalisés par nos experts avant et après l'achat.



✓ Des options payantes pour chacun, selon ses besoins avec :

- des services complémentaires à la demande :

- l'assistance multimédia intégrale pour tout son équipement multimédia acheté ou non chez Darty mais dont les produits sont commercialisés par Darty
- l'extension de la garantie Darty pendant 1 à 3 ans selon les produits.

- des prestations sur mesure :

- les travaux d'installation (encastrable, antennes, sanitaires,...), les initiations à l'usage (informatique, multimédia,...),
- les interventions hors garantie pour des appareils achetés ou non chez Darty,

- les assurances.

✓ Des engagements pour la planète avec :

- des informations sur la consommation énergétique des appareils, des conseils pour acquérir les éco-gestes,
- la reprise de son ancien appareil lors de la livraison, la collecte et le recyclage des appareils et des consommables en magasin.

Chiffres clés

Darty Beaugrenelle : Centre Commercial de Beaugrenelle, rue Linois – 75015 Paris

- Directeur Général Darty île de France: François Gazuit
- Directeur du magasin : Jérôme Quéro
- Horaires d'ouverture : du lundi au samedi :10h-21h, nocturne le jeudi jusqu'à 22h
- Parking : oui, centre commercial
- Téléphone : 0 978 970 970 (prix d'un appel local) puis « Magasin »
- Sur internet : www.darty.com, www.dartypro.com et www.36000solutions.com

Darty en chiffres :

- 226 magasins en France, 49 espaces cuisines, les sites : darty.com, 36000solutions.com
- 11 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service
- 2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile
- 9 centres d'appel techniques en France (dont 2 spécialisés multimédia – services mobile et internet), 41 centres de service après-vente et 1400 véhicules d'intervention à domicile
- 3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans

Contact Presse : Le Public Système

Mélanie Chocat – 01 41 34 23 02 – mchocat@lepublicsysteme.fr

Emeline Guiraud – 0 1 70 94 65 53 - eguiraud@lepublicsysteme.fr

A propos de Darty :

Darty, une enseigne du groupe Darty Plc, est le leader de la distribution spécialisée d'équipements électrodomestiques en France. Le "Contrat de Confiance"® constitue le cœur de la philosophie commerciale de Darty depuis 40 ans. Il s'agit d'une promesse écrite à ses clients, reposant sur trois piliers : prix bas garantis toute l'année par le remboursement de la différence, large choix d'équipements en magasin et sur darty.com, des services de qualité accessibles 7 jours sur 7.

Darty en chiffres:

226 magasins en France, sites : darty.com, 36000Solutions.com

11 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service

2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile

9 centres d'appel techniques en France (dont 2 spécialisés multimédia – services mobile et internet), 41 centres de service après-vente et 1400 véhicules d'intervention à domicile

3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans

A propos de Darty.com

Darty.com est le site de vente en ligne de Darty depuis 1999. Il s'inscrit dans une stratégie de complémentarité multicanale :

- *Nombre de visiteurs : plus de 120 millions de visiteurs uniques par an*
- *Taux de recommandation client : 97.6 %*
- *Taux de satisfaction client : 98 %*
- *www.darty.com, c'est en plus un service d'achat en ligne avec retrait en magasin une heure après dans les magasins où le produit est disponible, l'accès à l'espace client personnalisé DARTY permettant de consulter l'historique de ses commandes et garanties, télécharger ses notices, commander facilement accessoires et consommables, consulter l'état d'avancement de la réparation de ses produits déposés en comptoir SAV.*