



Communiqué de presse

Lundi 30 mars 2015

**Darty révolutionne le service et va encore plus loin
en proposant la livraison et le dépannage le jour même !**



Darty annonce aujourd'hui deux innovations de service : le dépannage à domicile le jour même et la livraison le jour même pour le gros électroménager et les téléviseurs. L'enseigne toujours à la pointe de l'innovation est aujourd'hui la seule à offrir ces services immédiats. Une campagne d'affichage sera en place dès la semaine prochaine pour relayer cette nouvelle offre !

Le service se réinvente pour encore plus de rapidité

Darty avait déjà bousculé les codes du service et placé la barre très haute avec **le Bouton**, extension 2.0 du Contrat de Confiance® qui permet d'être rappelé et assisté par téléphone en moins d'une minute !

A partir du 30 mars 2015, pour aller encore plus loin dans la satisfaction client et gagner encore en rapidité Darty annonce la mise en place d'un service J0 sur le Gros Electroménager et TV : livraison et dépannage à domicile dans la journée ! Seule enseigne du secteur à proposer un tel niveau de service, Darty repousse encore le champ des possibles !

Une livraison de plus en plus rapide

Parce que les clients souhaitent profiter de leur achat immédiatement, Darty va encore plus loin :

La livraison le jour même pour le Gros Electroménager et les téléviseurs de 39" et plus : dès le 30 mars 2015, Darty propose la livraison de tout produit de la gamme Darty **à partir de 17h**, pour **une commande passée sur Internet ou en magasin avant 16h**. Ce service est disponible du lundi au samedi à Paris, certaines communes de la région parisienne, ainsi que dans la ville de Lyon.

Plusieurs choix s'offrent alors au client pour sa livraison :

Pour le Gros Electroménager et les téléviseurs de 39" et plus :

- **Service Premium J0** : Livraison le jour même à partir de 17h pour un tarif de 29€
- **Service Gratuit** : Livraison à partir du lendemain dans un créneau d'une ½ journée

Pour les autres types de produits :

- **Service Express**: Livraison sous 3h sur toutes les catégories produits de moins de 30 Kg, possible pour tout achat avant 16h, sur Internet ou en magasins pour un tarif de 19 €.

Un service après-vente immédiat !

Les possibilités de dépannage proposées par Darty sont de plus en plus instantanées.

Intervention d'un technicien à domicile dans la journée : dès le 30 mars ce service gratuit, pour les produits sous garantie, pourra être proposé pour les produits de Gros Electroménager et les téléviseurs de 39" et plus, pour un appel du client avant 16h. Ce service est disponible du lundi au samedi à Paris et dans certaines communes de la région parisienne.

La digitalisation au service du SAV : Le développement d'outils innovants a permis à la marque Darty de développer des moyens de communication plus fluide et plus instantanés, permettant aux techniciens Darty de travailler en temps réel.

L'Atelier de réparation : Lancé depuis 2013, l'Atelier de réparation vise à dépanner le multimédia (PC, Mac et périphériques connectés) et la téléphonie. Ce service apporte en magasin une capacité de dépannage immédiat, gratuit pour tous les produits sous garantie. Les experts techniques Darty sur place communiquent en direct avec le 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.

Informations clés

Darty en chiffres :

- 266 magasins en France (et 3 dans les Dom-Tom en Martinique, Guadeloupe et Guyane), 72 Espaces Cuisine
- Sites : darty.com, darty.com/darty-et-vous/
- 10 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service
- 2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile
- 7 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 71 – mchocat@lepublicsysteme.fr

Jennifer Loison – 01 41 34 23 67 – jloison@lepublicsysteme.fr

Audrey Goudet – 01 41 34 20 41 - agoudet@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.

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.*