



DARTY fête les 40 ans du Contrat de Confiance et lance sa version 3.0 : Le Bouton Darty

Avec les nombreuses évolutions digitales et cross-canal de l'enseigne, ce 40^{ième} anniversaire est l'occasion pour Darty de démontrer que sa volonté de satisfaire sa clientèle est plus que jamais au cœur de sa stratégie. Avec la nouvelle formule du Contrat de Confiance et le lancement officiel du Bouton, Darty innove avec un Contrat de Confiance 3.0.

Le Contrat de Confiance nouvelle formule

Il y a 40 ans, un distributeur s'engageait pour la première fois par écrit auprès des consommateurs. Avec le Contrat de Confiance, les prix, le choix et le service étaient enfin garantis. Clé de voûte de la philosophie Darty vis-à-vis de ses clients, l'enseigne y est toujours restée fidèle. Le Contrat de Confiance, c'est un engagement fort, fondateur pour Darty qui lui a permis de traverser les époques. Il fait aujourd'hui peau neuve dans un format plus lisible et synthétique.

Parmi les nouveautés du Contrat de Confiance, les clients Darty pourront trouver :

- Le remboursement de la différence sur Internet aux mêmes conditions de services
- Le Bouton Darty
- La livraison gratuite le dimanche en Ile de France



Le Bouton Darty : le Contrat de Confiance 3.0

Disponible dès le 15 octobre, le Bouton scelle un nouveau contrat entre Darty et ses clients. Innovation majeure issue de l'ADN même du Contrat de Confiance, le Bouton prend la forme d'un petit objet connecté aimanté de 7 cm de côté, à fixer où l'on veut et à raccorder chez soi, par simple connexion à la box de son opérateur. Le Bouton est également disponible sur smartphone ou tablette sous la forme d'une application (iOS et Android) ou depuis un ordinateur. Il permet aux clients abonnés au service de bénéficier d'une assistance téléphonique unique sur tous les produits du foyer achetés chez Darty ou ailleurs, sous garantie ou non. (Une assistance en cas de panne ou pour toutes questions sur l'usage de ses équipements, commandes en cours, un conseil pour un achat...) Il suffit d'appuyer sur le Bouton pour être rappelé aussitôt en priorité 7 jours sur 7 et 24H/24 : **Le Bouton, c'est le service Darty 3.0 !**



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:

247 magasins en France, 72 Espaces Cuisine, sites : darty.com, 36000Solutions.com

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

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.*

Contacts Presse - Le Public Système

Emeline Guiraud – 01 70 94 65 53 - eguiraud@lepublicsysteme.fr

Mélanie Chocat – 01 41 34 23 71 – mchocat@lepublicsysteme.fr

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