

Fnac Darty lance un service inédit d'abonnement à la réparation pour allonger significativement la durée de vie des produits gros électroménager

- Le groupe Fnac Darty est le premier distributeur européen à proposer un abonnement permettant de prolonger significativement la durée de vie des appareils gros électroménager des foyers. Ce service, baptisé Darty MAX, est lancé le 25 octobre et sera disponible partout en France, dans les 404 magasins Darty.
- Darty Max s'inscrit dans la continuité de l'engagement historique du groupe pour une consommation responsable. Ce lancement est l'occasion pour la marque Darty de proposer *Le Nouveau Contrat de Confiance*. Ce Contrat unique, créé en 1973, engage l'entreprise sur le respect de la promesse commerciale, le triptyque prix, service, conseil, et, désormais, sur la durabilité des produits.
- Ce service inédit est un pas supplémentaire vers une mutation du modèle économique du groupe Fnac Darty. Convaincu qu'une économie plus circulaire est vertueuse, créatrice d'emplois et de valeur, le groupe s'engage toujours plus fortement pour l'allongement de la durée de vie des produits.

« Nous sommes fiers d'être le premier distributeur à s'engager aussi fortement pour l'allongement de la durée de vie des produits à travers Darty MAX, un service qui va permettre aux clients de garder leurs produits gros électroménager jusqu'à 15 ans. Cet engagement, nous l'inscrivons dans le Nouveau Contrat de Confiance Darty et nous le tiendrons grâce à notre position de premier réparateur de France avec 2,5M d'interventions par an. Cet engagement, fidèle à l'héritage et à l'ADN de Darty, démontre qu'il est possible de faire du commerce différemment tout en agissant concrètement pour l'environnement » déclare Vincent Gufflet, Directeur commercial Produits et Services de Fnac Darty.

L'allongement de la durée de vie des produits, un enjeu primordial pour :

1. **Réduire collectivement l'impact environnemental des biens** : selon l'ADEME, la phase de fabrication des produits est la plus impactante pour une grande majorité de nos équipements et représente jusqu'à 80% de l'impact environnemental total d'un produit sur l'ensemble de sa durée de vie.
2. **Muter vers un modèle économique plus circulaire** : l'économie circulaire est un nouveau levier de croissance pour les distributeurs et contribue au dynamisme des territoires avec la création d'emplois qualifiés non délocalisables. **Le groupe Fnac Darty va ainsi recruter et former 300 techniciens réparateurs dans les 3 années à venir.**

Contacts presse :
Julien Vermessen – 01 55 04 86 42 – julien.v@marie-antoinette.fr
Marine Guilleminot – 01 55 04 86 40 – marine@marie-antoinette.fr

À propos de Fnac Darty : Présent dans douze pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte 25 000 collaborateurs, dispose à fin 2018 d'un réseau multi-format de 780 magasins, dont 563 en France, et se positionne comme le 2e acteur e-commerce en termes d'audience en France (près de 20 millions de visiteurs uniques cumulés par mois) avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires pro forma de 7.475Mds€.

3. **Accompagner les nouveaux comportements des clients** : aujourd'hui, plus de 75% des clients de Fnac Darty souhaitent que le groupe s'engage sur la durée de vie des produits. La durée de vie de leurs produits est devenue leur deuxième critère d'achat, après les caractéristiques techniques.

Darty Max, un abonnement pour la réparation et l'assistance de tous les produits gros électroménager du foyer

L'ensemble des produits gros électroménager d'un seul et même foyer, achetés chez Darty ou non, sont éligibles à ce service pour **9,99€ par mois**. Celui-ci couvre trois points clés :

- Conseils d'utilisation et d'entretien, assistance et diagnostic à domicile inclus pour tous les **produits gros électroménager du foyer**, quel que soit leur âge,
- Réparation **prise en charge à 100%** (pièces, main d'œuvre) pendant au minimum 7 ans et pendant toute la durée de disponibilité des pièces détachées, soit jusqu'à 15 ans,
- Solution garantie par un **remboursement en carte cadeau à la valeur d'achat** si le produit a été acheté chez Darty et n'est pas réparable pendant la durée de disponibilité des pièces.

Darty Max en bref :

Quels produits ? <ul style="list-style-type: none">• Gros électroménager• Achetés chez Darty ou non• Achetés plus de 150€ TTC• Achats passés et futurs• Sans limite de nombre de produits	Quel service ? <ul style="list-style-type: none">• Accès en un clic et rappel par technicien en moins d'une minute• Assistance à l'utilisation et conseils d'entretien• Diagnostic, dépannage et réparation* par téléphone et à domicile• Remboursement en carte cadeau pour les achats Darty en cas d'échec pendant la période de réparabilité
À quel prix ? <ul style="list-style-type: none">• 9,99€ / mois. Engagement initial de 12 mois• Possibilité de résilier à tout moment à partir du 13^e mois• Frais d'enregistrement de 59€ pour chaque produit non acheté chez Darty, facturés uniquement si le produit a été réparé	Combien de temps ? <ul style="list-style-type: none">• Aussi longtemps que l'abonnement est actif• *Pour la réparation : tant que les produits sont réparables, soit minimum 7 ans après l'achat et jusque 15 ans selon la disponibilité des pièces détachées (<i>période de réparabilité</i>)

Contacts presse :

Julien Vermessen – 01 55 04 86 42 – Julien.v@marie-antoinette.fr

Marine Guilleminot – 01 55 04 86 40 – marine@marie-antoinette.fr

Fnac Darty prolonge son engagement auprès des clients pour un choix éclairé

Depuis la présentation du premier « Baromètre du SAV » en juin 2018, inédit par son ampleur, qui repose sur l'analyse de près de 600 000 interventions du SAV Darty en 2017, couvrant quinze catégories de produits, le groupe a accéléré sur ses engagements en faveur d'une économie plus circulaire avec notamment :

- **La création de la sélection « Le choix durable par Darty », généralisée à l'ensemble du gros électroménager.** Testée depuis le 4 juin 2019 sur les lave-linge, cette sélection a pour objectif de permettre aux consommateurs d'identifier facilement, en magasins et sur le site internet, les produits les plus durables de leur catégorie grâce à un pictogramme clairement identifiable.



Depuis le 4 octobre, **39 produits** répartis dans **22 catégories du gros électroménager** ont intégré cette sélection et sont identifiés en magasins et sur le site darty.com.

Renouvelée tous les 3 mois, la sélection « Le choix durable par Darty » est réalisée selon deux critères :

- Les pièces détachées doivent être disponibles pendant au moins 10 ans
- Le taux de panne du produit observé par le SAV Darty doit être le plus faible de la catégorie dans son quartile de prix.

- **La publication du 1^{er} indice de réparabilité LaboFnac sur les ordinateurs portables en juillet 2018, étendu aux smartphones** depuis juin 2019.

Plus de 160 références d'ordinateurs portables et 12 références de smartphones ont déjà été testées et notées sur quatre domaines : la documentation, la "démontabilité", les pièces détachées et la compatibilité avec les logiciels libres. L'ensemble de ces notes sont disponibles sur LaboFnac.com.



Contacts presse :

Julien Vermessen – 01 55 04 86 42 – Julien.v@marie-antoinette.fr

Marine Guilleminot – 01 55 04 86 40 – marine@marie-antoinette.fr

À propos de Fnac Darty : Présent dans douze pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte 25 000 collaborateurs, dispose à fin 2018 d'un réseau multi-format de 780 magasins, dont 563 en France, et se positionne comme le 2^e acteur e-commerce en termes d'audience en France (près de 20 millions de visiteurs uniques cumulés par mois) avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires pro forma de 7.475Mds€.