

Fnac Darty s'engage pour la prévention des pannes en intégrant à Darty Max le premier service de visio dédié à la maintenance et l'entretien des produits

*Disponible au sein du réseau Darty à partir du 12 mai,
le service enrichi de Darty Max sera également proposé dans les magasins Fnac
à partir du 16 juin*

Ivry, le 12 mai 2022 - Lancé en octobre 2019, Darty Max est devenu le service de référence d'abonnement à la réparation pour les appareils des catégories gros et petit électroménager, TV home cinéma, Son, Photo et Multimédia*. Avec plus de 500 000 abonnés Darty Max début 2022, le Groupe fait de nouveau évoluer son offre en y intégrant un service inédit de maintenance préventive**, doté d'un service de Visio. Il permet d'identifier les produits à risques et de mieux les entretenir, afin d'allonger leur durée de vie en prévenant les pannes. Alors que 47% à 70 % des pannes et des demandes d'assistance sous garantie*** sont causées par un manque d'entretien ou une mauvaise utilisation, la maintenance des appareils revêt un caractère stratégique pour allonger leur durée de vie.

Pour aller plus loin dans l'accompagnement vers une consommation plus durable au sein du foyer, la nouvelle version de Darty Max prend désormais en charge les appareils de tout âge, sans limitation liée à la durée de disponibilité des pièces détachées, provenant des enseignes du Groupe ou d'ailleurs.

Pour Vincent Gufflet, Directeur Services et Opérations de Fnac Darty : « Cette nouvelle évolution de notre service Darty Max nous permet de ne plus simplement nous concentrer sur la réparation des pannes, mais bien de les prévenir et de les éviter. Nous nous sommes appuyés sur l'innovation technologique de la Visio Vendeur, dédiée à l'accompagnement client dans son parcours d'achat online, pour la décliner vers l'entretien et la réparation des produits. Dans la continuité du plan Everyday, nous renforçons notre engagement en faveur de l'allongement de la durée de vie des produits et nous continuons de répondre aux attentes de nos clients, que nous accompagnons au quotidien dans une consommation durable ».

Un service complet d'assistance, de maintenance et de réparation

Avec ce service de maintenance préventive, chaque client sera contacté une fois par an par les techniciens experts SAV de Fnac Darty, afin de vérifier de façon individualisée l'état des produits référencés dans leurs abonnements, de faire un point sur les maintenances réalisées ou à opérer et de déclencher une intervention si nécessaire. Grâce à l'expertise des techniciens SAV Darty, ces derniers peuvent facilement identifier le ou les produits qui mériteraient un entretien plus régulier. Le client bénéficiera d'une interface personnalisée, regroupant des conseils et fiches pratiques pour entretenir ses produits. À partir de celle-ci, il pourra également prendre contact avec les techniciens pour organiser une visio ainsi qu'accéder à son historique d'opérations de maintenance et de réparations éventuelles.

FNAC DARTY

Ce service de maintenance préventive sera intégré aux trois formules Darty Max à partir du 12 mai. Dans un premier temps disponible dans le réseau Darty, il sera également proposé dans les magasins Fnac à partir du 16 juin****. Son déploiement au sein du réseau de proximité de la Fnac permettra au Groupe d'atteindre l'objectif de 2 millions d'abonnés Darty Max à l'horizon 2025 et de sensibiliser de nouveaux clients à l'enjeu de l'allongement de la durée de vie des produits.

Des techniciens experts formés en interne qui font vivre Darty Max

Premier réparateur de France, le Groupe forme jusqu'à 300 techniciens par an sur l'ensemble du territoire, au sein de sa Tech Académie. La formation, qui s'adresse tant à des collaborateurs du Groupe qu'à des candidats externes, s'articule autour de quatre blocs – sécurité, bases techniques, maintenance et réparation, relation client – et alterne des périodes de quinze jours en entreprise et quinze jours dans le centre de formation, sur une durée d'un an.

À l'issue de leur formation, les apprenants se voient remettre un diplôme de Technicien Services de l'Électroménager Connecté, une certification professionnelle de niveau 4 inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Rappel : les formules Darty Max



Essentiel
9,99 € /mois

Évolution
14,99 € /mois

Intégral
19,99 € /mois

Gros électroménager	●	●	●
Petit électroménager	—	●	●
TV, Son	—	●	●
Photo	—	—	●
Multimédia	—	—	●

À propos de Fnac Darty : Présent dans treize 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 plus de 25 000 collaborateurs, dispose à fin décembre 2021 d'un réseau multi-format de 957 magasins et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (plus de 27 millions de visiteurs uniques cumulés par mois) avec ses trois sites marchands, fnac.com, darty.com et natureetdecouvertes.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de plus de 8 milliards d'euros, dont 26 % réalisé sur le canal Internet.

Pour plus d'information : www.fnacdarty.com

FNAC DARTY

Contacts Fnac Darty

Presse

Alexandra.redin@fnacdarty.com +33 (0)6 66 26 05 18
audrey.bouchard@fnacdarty.com +33 (0)6 17 25 03 77

Analystes & Investisseurs

stephanie.laval@fnacdarty.com +33 (0)1 55 21 52 53
marina.louvard@fnacdarty.com +33 (0)1 72 28 17 08

** La quasi-totalité des produits couverts par des extensions de garantie sont éligibles à Darty Max. Les smartphones, mais aussi les drones, les produits de mobilité urbaine, les montres et bracelets connectés, les cadres photos numérique, les liseuses, les disques durs réseaux, NAS, les imprimantes 3D, les casques VR, les appareils photos argentiques, les baladeurs radios, les baladeurs minidisc, les baladeur CD, ne sont pas pris en compte par Darty Max. Les consoles de jeu sont désormais éligibles à Darty Max à partir du 12 mai, dans le cadre de la formule « Intégral ».*

*** Sans surcoût par rapport à l'abonnement initial.*

**** Selon les catégories de produits. Source ADEME, 2022.*

***** Pour les produits qui n'ont pas été achetés chez Darty ou Fnac et selon le type d'appareil, la première réparation s'élève de 49 à 79€ euros TTC. Les réparations suivantes sont incluses dans l'abonnement.*

****** Les produits achetés chez Fnac ou Darty seront remboursés en carte cadeau s'ils ne peuvent pas être réparés.*

À propos de Fnac Darty : Présent dans treize 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 plus de 25 000 collaborateurs, dispose à fin décembre 2021 d'un réseau multi-format de 957 magasins et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (plus de 27 millions de visiteurs uniques cumulés par mois) avec ses trois sites marchands, fnac.com, darty.com et natureetdecouvertes.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de plus de 8 milliards d'euros, dont 26 % réalisé sur le canal Internet.

Pour plus d'information : www.fnacdarty.com