

## Pendant le confinement, le SAV Darty continue d'accompagner ses clients

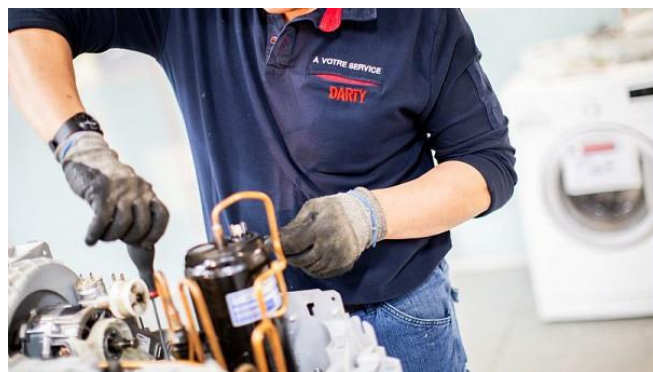
Le 27 avril 2020

Depuis le 16 mars, ce sont plus de 20 000 interventions à domicile qui ont été réalisées par 300 techniciens Darty, qui assurent cette mission de service public dans des conditions sanitaires renforcées et adaptées à la situation. Dans un tiers des cas, la résolution des problèmes se fait à distance, par téléphone ou en vidéo-assistance, même pour des produits hors garantie ou qui n'auraient pas été achetés chez Darty.

Dans la continuité de son nouveau contrat de confiance, Darty a choisi de continuer d'accompagner au mieux ses clients sur les besoins de réparation produits. L'organisation des équipes pour maintenir un service d'assistance SAV a ainsi permis à plus de **30 000** personnes de bénéficier du SAV Darty depuis le début du confinement.

**Près de la moitié de ces interventions concernent des produits de lavage** comme les lave-linges ou sèche-linges. Suivi par le gros électroménager, et les dysfonctionnements liés aux télévisions et à la microinformatique.

Dans le contexte actuel, Darty intervient également sur les appareils qui ne sont plus couverts par une garantie ou qui ont été achetés ailleurs que dans ses magasins. Pour ces demandes spécifiques, les 250 techniciens conseillers des centres d'appels répondent et interviennent **gratuitement**. Ces interventions représentent **25% des demandes depuis le début du confinement**.



Contacts presse :

Audrey Bouchard : [audrey.bouchard@fnacdarty.com](mailto:audrey.bouchard@fnacdarty.com) – 06 17 25 03 77

Simon Dalmont : [simon@marie-antoinette.fr](mailto:simon@marie-antoinette.fr) – 06 81 01 70 10

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 24 000 collaborateurs, dispose à fin 2019 d'un réseau multi-format de 880 magasins, dont 710 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](http://fnac.com) et [darty.com](http://darty.com). Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires pro forma de 7.349Mds€.

## Des interventions prioritisées pour répondre aux besoins essentiels en priorité

Afin de répondre en premier lieu aux demandes les plus essentielles et de limiter les risques d'exposition pour les techniciens, les interventions sont prioritisées par catégories de produits et par typologies de clients :

- Prise de rendez-vous rapide pour les catégories Froid/ Cuisson/ Lave-Linge, afin de réparer en priorité les produits indispensables pour le bon fonctionnement du foyer
- Interventions prioritaires auprès de familles nombreuses, du personnel soignant ou de personnes mobilisées sur des missions de service public, et des personnes isolées
- Interventions sur des problèmes de TV également prioritaires dans le cas de personnes isolées notamment
- Prise de rendez-vous pour tous produits dit de confort (comme le sèche-linge, la cave à vin...) selon les disponibilités restantes, jusqu'à J+15.

## La réparation à domicile, dans le plus strict respect des gestes barrières

Si les techniciens sont sollicités sur un grand nombre d'opérations de SAV, leur santé ainsi que celle des clients est la première préoccupation du groupe. C'est pour cela qu'un protocole clair a été mis en place, pour assurer les interventions à domicile notamment :

- Le technicien concerné appelle systématiquement le client avant d'engager son intervention. En cas de doutes ou cas avérés de symptômes déclarés par le client, l'intervention est annulée et peut être reportée à J+14 minimum.
- Si l'intervention est confirmée, le technicien s'engage à respecter le protocole de sécurité suivant :
  - Informer le client sur le fait de respecter une barrière sanitaire d'un mètre minimum
  - Porter une visière, un masque, des gants ainsi que des sur-chaussures spécifiques
  - Saluer le client sans lui serrer la main
  - Demander au client de ne pas rester dans la même pièce
  - Utiliser du gel hydro-alcoolique, du spray et des lingettes virucides.

Contacts presse :

Audrey Bouchard : [audrey.bouchard@fnacdarty.com](mailto:audrey.bouchard@fnacdarty.com) – 06 17 25 03 77

Simon Dalmont : [simon@marie-antoinette.fr](mailto:simon@marie-antoinette.fr) – 06 81 01 70 10

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 24 000 collaborateurs, dispose à fin 2019 d'un réseau multi-format de 880 magasins, dont 710 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](http://fnac.com) et [darty.com](http://darty.com). Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires pro forma de 7.349Mds€.