



Communiqué de presse

Mardi 3 mai 2011

DARTY à Fresnes : Un magasin repensé pour une nouvelle expérience client.

Darty vient d'ouvrir les portes de son nouveau magasin de Fresnes ! Sur plus de 1 000 m², ce nouvel espace propose tous les produits, accessoires et services en Electroménager, Image, Son, Multimédia et Téléphonie, ainsi que les services d'abonnement Internet, Téléphonie et Télévision DartyBox.

Darty Fresnes, une équipe d'experts pour un accompagnement personnalisé sur tous les projets de la maison

Ce magasin, avec une équipe de 21 collaborateurs, soigne particulièrement le confort d'achat pour le client, en l'accompagnant dans sa découverte des produits en démonstration, en le conseillant dans ses choix et en l'informant sur les services compris dans le prix Darty. C'est également un nouveau lieu de retrait de produits pour les clients internautes qui souhaitent récupérer leurs achats dans les 2 heures qui suivent leur commande passée sur le site darty.com.

Darty Fresnes se caractérise par :

✓ **Un nouveau design magasin entièrement repensé et mettant en avant :**

- **La couleur**, pour permettre aux clients de se repérer facilement dans le magasin,
- **Un mobilier adapté** à chaque famille de produits, avec un éclairage spécifique pour faciliter l'accès et la manipulation des produits exposés en « libre toucher »,
- **De nombreux appareils branchés et en démonstration** en électroménager, image, son, multimédia et téléphonie pour aider à la comparaison et au choix,
- **La présentation des accessoires, consommables et services d'initiation et d'installation dans les univers de produits auxquels ils se réfèrent**, permettant de composer des solutions complètes personnalisées en fonction des besoins d'utilisation du client.



✓ **Des espaces services :**

- **Un accueil de service après-vente**, pour un diagnostic personnalisé et la prise en charge des appareils déposés,
- **Un espace de démonstration DartyBox** avec ses formules d'abonnement d'accès Internet, Téléphonie et Télévision Haut Débit et Très Haut Débit, bénéficiant de tout le service Darty,
- **Un espace services « Objectif Durable »** mettant à disposition un point « éco-collecte » pour les piles, les batteries, les cartouches filtrantes, les appareils usagés et une signalétique « éco-conso » pour aider les clients à choisir les équipements en fonction de leurs caractéristiques environnementales et rappeler les « éco-gestes » pour mieux les utiliser.

✓ L'actualité du magasin de Fresnes:

- Avec les beaux jours, la cuisine prend ses quartiers d'été dans les jardins et sur les terrasses. Venez découvrir une sélection de barbecues, planchas et autres indispensables accessoires ;
- Tous les conseils en magasin pour bien choisir son équipement multimédia, avec des produits en démonstration et un grand choix d'accessoires ;
- De nouveaux espaces pour la téléphonie et l'Internet, conçus pour permettre aux clients de manipuler des produits et ainsi de les comparer ;
- L'offre DartyBox THD « Série Limitée Premium », Internet + Téléphonie + TV + Décodeur Enregistreur + Appels illimités vers les mobiles à 39.90 euros/ mois jusqu'au 25 juin 2011.



Le magazine client Darty & Vous, disponible gratuitement en magasin, permet de suivre l'évolution de cette actualité chaque mois !

Un service clé en main, au profit de solutions complètes, garanti par le Contrat de Confiance

Le Contrat de Confiance Darty, ce sont **10 engagements** pris par l'enseigne à l'égard de ses clients en termes de prix, de choix et de service.

En multimédia (équipements image, son, téléphonie et micro-informatique, abonnements DartyBox ADSL et THD) et en électroménager (équipements gros et petit électroménager), Darty s'engage:



- à garantir des prix bas toute l'année par le remboursement de la différence,
- à proposer un large choix de produits, consommables et accessoires de marque,
- à fournir des services de qualité reposant sur les conseils dispensés en magasin par des vendeurs confirmés, la livraison et la mise en service gratuites à domicile des appareils volumineux, la reprise des anciens appareils pour recyclage, l'assistance téléphonique pour toute aide à l'utilisation, un service après-vente complet avec une assistance téléphonique et des interventions à domicile 7j/7 et un service relation client Darty pour répondre aux questions de ses clients.

Chiffres clés

Darty Fresnes: 14, allée de l'Abreuvoir – 94 260 Fresnes

- Directeur Général Darty Ile de France : Alain Zagaroli
- Directeur du magasin : Mickaël Servent
- Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 10h à 12h30 puis de 14h à 19h30, le samedi de 10h à 19h30 et le dimanche de 10h à 19h.
- Téléphone : 0 978 970 970 (prix d'un appel local) puis « Magasin » ou sur Internet : www.darty.com

Darty en chiffres :

- 221 magasins en France et le site darty.com, mobilisant plus de 12 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service.
- 2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et une flotte de 500 camions de livraison à domicile (en 2010, DARTY a effectué plus d'un million et demi de livraisons/installations à domicile).
- 9 centres d'appel techniques en France (dont 2 spécialisés multimédia et DartyBox), 41 centres de service après-vente et une flotte de 1 400 véhicules d'intervention à domicile (en 2010, DARTY a reçu 4 millions de sollicitations d'assistance par téléphone et a effectué plus de 1,2 millions d'interventions à domicile et plus de 1,1 millions de réparations en atelier).
- 3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans.

Contact Presse : Le Public Système

Yamina Bliel – Tél : 01 41 34 23 33 - E-mail : ybliel@lepublicsysteme.fr
Claire Baaklini – Tél : 01 41 34 20 54 – E-mail : cbaaklini@lepublicsysteme.fr