



Paris le 23 novembre 2007

DARTY innove et simplifie la vie de ses clients : plus de services pour une nouvelle étape vers le confort au quotidien.

Toujours plus proche des attentes des consommateurs en matière de choix, de prix et de services, Darty simplifie la vie de ses clients avec les services « *Retrait en magasin* » et « *La Carte Client Darty* » renforçant ainsi son Contrat de Confiance.

**Le service « Retrait en magasin » est simple, rapide et gratuit :
le retrait en magasin dans les 2h, c'est le nouveau geste simplicité au service du confort
imaginé par Darty sur Darty.com.**

Ce nouveau service repose sur un principe simple : le client effectue sa commande sur le site darty.com et vient retirer gratuitement sa marchandise dans les 2 heures qui suivent, dans le magasin de son choix. Quelques « clics » et le tour est joué : il n'y a plus qu'à collecter !

Pour davantage de confort, Darty informe le client par SMS et par mail dès que sa commande est prête en lui précisant son code de retrait personnel. Celui-ci se présente alors au comptoir « retrait des marchandises » de son magasin et dispose immédiatement de sa commande sans surcoût.

Grâce à ce nouveau service, le client Darty peut désormais finaliser sa consultation sur Darty.com par un achat et bénéficier de la proximité magasin pour le récupérer au plus vite.

Un service qui devrait rencontrer du succès à l'approche des fêtes.

**Plus de confort c'est aussi acquérir la Carte Client Darty,
un réflexe qui change la vie.**

Qui n'a jamais égaré la vieille notice d'utilisation du lave-linge cachée au fond du tiroir de la cuisine, jeté la référence des sacs d'aspirateur, ou même perdu la garantie du téléviseur tombé en panne ? A l'heure du numérique, finies les montagnes de paperasses, notices ou garanties : Darty réunit sur une carte de service unique et gratuite l'ensemble des services et des informations liés aux produits commercialisés par l'enseigne et achetés par ses clients.

Remise gratuitement aux clients en magasin ou sur le site internet lors d'un achat, elle donne accès à un espace client personnalisé sur darty.com offrant de nombreuses fonctionnalités et services très utiles et pratiques.

Avec la carte client Darty, rien de plus simple que de...

- ✓ **Suivre l'évolution de sa dernière commande.**
- ✓ **Retrouver ses produits** même si l'on a égaré le bon de garantie.
- ✓ **Visualiser les produits détenus** depuis les 5 dernières années et leur garantie.
- ✓ **Télécharger gratuitement les notices** des appareils (parmi + de 9000 notices référencées).
- ✓ **Trouver plus facilement les accessoires correspondant aux produits** (sans avoir à se rappeler de la référence du produit) et pouvoir ainsi commander en ligne d'un simple clic l'ensemble des consommables et accessoires... sans avoir à saisir ses coordonnées personnelles.

... tout en bénéficiant de l'étendue du service Darty :

- ✓ **La garantie électronique** : qui permet au service après-vente de retrouver l'ensemble des produits du client même s'il a égaré son bon de garantie.
- ✓ **L'assistance téléphonique 7j/7, de 7h à 22h** : en cas de panne ou pour toute demande de conseils d'utilisation.
- ✓ **Un numéro unique (0 821 082 082)** : pour joindre facilement l'ensemble des services Darty.
- ✓ **L'Espace client** : sur le site darty.com à partir duquel chacun pourra visualiser ses commandes en cours, les produits qu'il possède, télécharger la notice d'utilisation de l'un de ses produits ou bien encore commander directement les consommables et accessoires indispensables à ses produits. Pour plus de simplicité, la Carte Client Darty enregistre toutes les résidences, -principale et secondaire.
- ✓ **Des informations régulières** : sur les dernières innovations, les conseils des spécialistes Darty via le M@g Darty envoyé gratuitement chaque semaine.

Leader de la distribution spécialisée de produits électrodomestiques et d'électronique grand public en France, Darty c'est :

Le "Contrat de Confiance"

Cœur de la philosophie commerciale de Darty depuis plus de 30 ans, il constitue une promesse écrite pour ses clients, qui repose sur trois piliers :

- **prix bas** garantis toute l'année par le remboursement de la différence,
- large **choix** de produits, consommables et accessoires de marque,
- 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, l'assistance téléphonique pour toute aide à l'utilisation, un service après-vente complet avec intervention technique à domicile 7 jours sur 7.

Une vraie complémentarité des canaux de ventes pour une plus grande satisfaction client

- Les magasins Darty : une très forte présence sur tout le territoire français avec 211 magasins
- Le site internet www.darty.com : il s'inscrit dans une volonté de complémentarité des canaux d'accès à l'offre de la marque Darty. Il permet aux clients d'acheter les produits Darty 7j/7 et 24h/24 et donne accès à l'ensemble des contenus de la marque (les services, Darty Cuisines, DartyBox). Depuis novembre 2005, darty.com est le 1^{er} magasin de Darty en terme de chiffre d'affaires. Il comptabilise plus de 35 millions de visiteurs annuels (2006) et a enregistré 47 millions de pages vues en décembre 2006. 2/3 des internautes finalisent leurs achats en magasin tandis qu'un tiers des clients de Darty.com prépare leurs achats en magasin.

Des chiffres forts :

- 10 000 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service
- 2 entrepôts centraux, 77 plateformes de livraison et une flotte de 400 camions de livraison à domicile (en 2006 DARTY a effectué 1,6 millions de livraisons/installations à domicile)
- 8 centres d'appel techniques en France (dont 2 spécialisés multimédia et DartyBox), 45 centres de service après vente et une flotte de 1200 véhicules d'intervention à domicile (en 2006 DARTY a reçu 4 millions de sollicitations d'assistance par téléphone et a effectué 1,2 millions d'interventions à domicile et 1,1 million de réparations en atelier)
- 3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans