



Communiqué de presse

Bondy le 26 août 2011

Darty met l'accent sur l'Assistance Multimédia 7 jours sur 7

Aujourd'hui, la maison connectée offre un espace de liberté ouvert en permanence sur le monde. Box, télévision, ordinateur, smart phone, tablette ou encore appareil numérique, sont autant de petits bijoux de technologies devenus indispensables au quotidien pour s'organiser, s'informer, se divertir et échanger. Mais encore faut-il avoir le bon partenaire, pour pouvoir toujours profiter pleinement et sereinement de leur potentiel.

Qui mieux que Darty, enseignes pionnière en matière de services, inventeur du Contrat de Confiance, peut accompagner ses clients 7 jours sur 7 et leur garantir le meilleur de cette révolution technologique: Installation et connexion des appareils, conseils d'utilisation, intervention à domicile ou par téléphone en cas de pépin, prise en main à distance..., les experts Darty ont une solution pour tout votre multimédia !

DARTY lance le 26 août 2011 une nouvelle campagne de communication avec un spot imaginé par l'agence H sur ses services d'assistance multimédia 7jours/7. Un nouveau spot qui illustre les 36 000 Solutions Services de DARTY, garanties par le Contrat de Confiance au cours duquel un expert de l'assistance Darty évoque son métier en traversant les lieux de vies de ses clients, tout en revêtant différentes apparences technologiques (3D, polygone, 3D pixel, anaglyphe,...), symbolisant ainsi sa maîtrise de la maison connectée.

Nouveau ton, nouvelle signature, la campagne 36000 Solutions lancée le 16 janvier 2011 a marqué une rupture dans la communication de l'enseigne.

Au printemps, la campagne d'affichage « les portraits » offrait une expression originale de la diversité de l'offre produits DARTY ; 36 000 Solutions pour se divertir, s'équiper, cuisiner. Avec le film **Assistance Multimédia**, DARTY exprime avec force les **compétences multimédia de ses équipes techniques**. Des équipes qui proposent une gamme complète de Services à domicile ou par téléphone :

- **Assistance Multimédia**
- **Prestations à domicile**
- **7 jours sur 7**
- **Pour tout le Multimédia et la DartyBox**
- **Toutes les garanties du Contrat de Confiance**

« DARTY L'assistance Multimédia » est la traduction dans la communication de la marque, de l'expertise des techniciens multimédia de DARTY mise au service de l'ensemble des produits et des services commercialisés par l'enseigne

Depuis 10 ans, DARTY a mis en place une gamme complète de services multimédia permettant à ses clients d'exploiter tout le potentiel de leurs équipements multimédia et TV.

- **Des équipes d'assistance** assurant dans le cadre de la garantie DARTY et durant tout l'abonnement DARTYBOX une assistance gratuite par téléphone, disponible 7 jours sur 7, avec prise en main à distance sur MAC et PC, permettant aux techniciens DARTY d'intervenir sur les équipements ou la DartyBox à la demande du client. Les équipes sont situées à Paris et Marseille.
- **Une gamme complète de prestations à domicile** d'installation et d'initiation multimédia et TV connectée.
- **Des prestations de dépannage multimédia** en atelier ou à distance ouvertes à tous, même pour des produits non achetés chez DARTY et de marques commercialisées par DARTY.

- **Enfin depuis le 21 août le lancement de l'Assistance Intégrale pour les abonnés DartyBox Solution Intégrale. Un service unique d'assistance par téléphone sur l'ensemble des équipements multimédia de l'abonné DartyBox Solution Intégrale, même non achetés chez DARTY.**

Les clients DARTY bénéficient désormais d'un interlocuteur unique pour l'assistance et le coaching à l'utilisation de tout leur parc multimédia.

Faire découvrir la richesse de l'expérience DARTY

■ Un nouveau film qui met en valeur la compétence multimédia des équipes DARTY

L'assistance Multimédia DARTY : un service représenté par les techniciens DARTY, des experts de toutes les technologies Multimédia, bénéficiant des certifications des grands acteurs du marché comme Microsoft®. Des équipes disponibles 7 jours sur 7 par téléphone immédiatement, mais aussi à domicile pour des prestations sur mesure. Des équipes solidaires garantissant un interlocuteur unique : DARTY

Leur métier : écouter, décrypter, accompagner, initier, dépanner et mettre leurs compétences au service du développement des usages de leurs clients.

La mission : garantir à chaque client DARTY non seulement la continuité d'usage de ses produits, mais aussi leur utilisation optimale, 7 jours sur 7

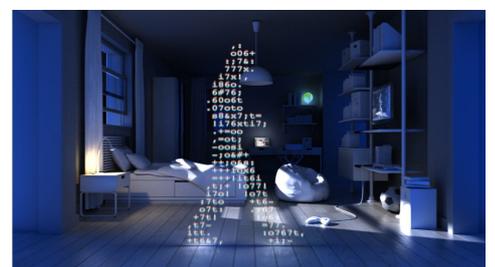
Les Garanties du Contrat de Confiance : pour tout le multimédia, les télévisions connectées, l'informatique nomade, les clients DARTY bénéficient gratuitement pendant leur période de Garantie DARTY de l'assistance Multimédia, avec pour les équipements connectés la prise en main à distance gratuite. Article 5 du Contrat de Confiance. Une assistance disponible 7 jours sur 7, au prix d'un appel local.

■ Des codes créatifs pour exprimer le dynamisme et la passion de l'innovation

La représentation des équipes va exploiter toutes les technologies de l'imagerie numérique pour toujours alimenter les valeurs de modernité, de dynamisme et d'innovation de la marque.

Des formes hybrides et des images numériques qui expriment toutes les technologies multimédia : avatar en 3d, anaglyphes de la télévision en 3D, codes informatiques, vecteurs, polygones, toutes les représentations qui symbolisent la télévision, les jeux numériques, le cinéma en passant par la puissance de la fibre et la diversité des innovations maîtrisées.

Le rythme par la musique, avec la reprise de la bande son signée par le groupe new-yorkais « The Phenomenal Handclap Band », qui accompagnait la campagne 36000 solutions en janvier.





■ **Une campagne qui accompagne le lancement en partenariat avec Microsoft du service gratuit par téléphone de transfert des données pour tout achat d'un PC équipé Windows 7**

En plus de l'assistance téléphonique gratuite pour installer un PC (article 5 du Contrat de Confiance DARTY), le client DARTY bénéficie d'une **assistance téléphonique gratuite pour le transfert des données de son ancien PC équipé de Windows XP ou Vista vers son nouveau PC équipé de Windows 7**. Une prestation réalisée par téléphone sur demande du client par l'assistance multimédia DARTY au cours de laquelle le technicien DARTY pilote l'installation du nouveau PC en accompagnant le client dans toutes les étapes et en lui proposant une prise en main à distance du PC pour lancer lui-même le transfert des données.

Cette prestation gratuite est réalisée par téléphone pour tout achat dans un magasin DARTY et sur darty.com d'un PC équipé de Windows 7 - hors Windows 7 Starter - en remplacement d'un PC équipé Windows XP ou Windows Vista

*sous réserve de disponibilité d'une connexion Internet haut débit, de l'acceptation de la prise en main à distance par notre technicien et du bon fonctionnement du PC sur lequel sont enregistrées les données à transférer. et de la disponibilité d'un câble de transfert USB reliant les deux appareils

> **Fiche technique de la campagne en annexe.**

Darty est le leader de la distribution spécialisée d'équipements électrodomestiques en France. Le "Contrat de Confiance" constitue le cœur de la philosophie commerciale de Darty depuis plus de 30 ans. Il s'agit d'une promesse écrite à ses clients, reposant sur trois piliers :

- *prix bas garantis toute l'année par le remboursement de la différence,*
- *large choix d'équipements en magasin et sur darty.com,*
- *des services de qualité accessibles 7 jours sur 7.*

DartyBox est le service d'abonnement Internet, téléphonie et télévision lancé par Darty en 2006 et aujourd'hui disponible en version haut débit (ADSL) et en Très haut débit (THD).

Darty en chiffres :

- *221 magasins en France, sites darty.com et dartybox.com*
- *12 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service*
- *2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile*
- *10 centres d'appel techniques en France (dont 3 spécialisés multimédia et DartyBox), 41 centres de service après vente et 1 200 véhicules d'intervention à domicile*
- *3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans.*

Visuels en haute définition, vidéo et organisation d'interviews sur simple demande au service de presse :

Contact Presse : Le Public Système

Mélanie Chocat – Tél : 01 41 34 22 79 – E-mail : mchocat@lepublicsysteme.fr

Nicolas Kourganoff – Tél : 01 41 34 22 30 – nkourganoff@lepublicsysteme.fr