



Darty innove encore avec Le Bouton Darty® en mode vidéo Une première en Europe !



Un an après le lancement commercial en octobre 2014, Darty est fier d'annoncer que **125 000 clients ont choisi le Bouton Darty®**. En proposant une assistance immédiate, avec des conseillers et techniciens experts, le Bouton a su répondre aux attentes des abonnés. Pour aller encore plus loin dans le service, Darty innove avec une nouvelle fonctionnalité vidéo.

Darty annonce l'arrivée prochaine de l'Assistance vidéo !

Le lancement du Bouton Darty® dans sa version physique (objet connecté) ou application, a ouvert la voie à un **nouveau type de service innovant**. Le potentiel d'innovation du Bouton permettait dès son lancement de penser à de futurs développements qui pourraient venir enrichir ses fonctionnalités.

C'est aujourd'hui chose faite, puisque un an après son lancement commercial, **Darty annonce** un premier développement autour de **la fonction vidéo**. C'est la possibilité de voir son conseiller Darty d'une part, mais surtout de pouvoir lui montrer avec la caméra de son smartphone l'équipement en panne.

Cette **nouvelle fonctionnalité permet à Darty d'être aujourd'hui le premier distributeur en Europe, à proposer une expérience d'assistance téléphonique et vidéo**.

Ce nouveau mode d'assistance a déjà fait ses preuves lors de tests en conditions réelles apportant un service immédiat, efficace et innovant. Le Bouton a donc un nouvel atout pour continuer à satisfaire les abonnés!

Accessible via Smartphone et tablette Android le 15 octobre 2015 et iOS en novembre 2015

Le mode vidéo : comment ça marche ?

Les abonnés au Boutons pourront accéder à **l'assistance en mode vidéo** aussi **simplement** qu'auparavant. Via **l'application** Bouton installée sur leur smartphone ou tablette, ils n'auront qu'à cliquer sur le Bouton et choisir le mode vidéo pour qu'un conseiller les recontacte « en live vidéo ». Le smartphone ou la tablette devient alors la caméra du Bouton, permettant au conseiller de voir le produit pour rendre plus efficace le diagnostic puis guider le client en annotant l'écran du smartphone ou de la tablette pour accompagner son propos

- Aider le client à trouver une référence ou un numéro de série indiqué sur une machine à laver...
 - Lui permettre de trouver où se situe la goulotte qui lui permettra d'évacuer l'eau accumulée en bas du réfrigérateur...
 - Guider chacun de ses gestes pour des branchements de câbles compliqués...
- Rien de plus rapide et efficace avec la vidéo !

Un nouveau service qui permettra donc d'aller encore plus loin dans la satisfaction des abonnés avec toujours plus de rapidité et d'efficacité.

Le Bouton Darty® c'est aussi :

Le Bouton Darty® c'est l'assistance Darty ⁽¹⁾ chez le client en un seul geste, 24h/24 et sur 7j/7⁽²⁾. Il suffit d'appuyer et un conseiller rappelle aussitôt de manière personnalisée pour dépanner à distance ou répondre à toutes les questions, qu'elles concernent un produit acheté chez Darty ou ailleurs, sous garantie ou non. Il connaît les équipements de l'abonné et pourra trouver la meilleure solution à son problème, que ce soit une **question d'utilisation**, une **panne**⁽³⁾, un **achat** ou le **suivi d'une commande**.

Le Bouton fonctionne en Wi-Fi, en se connectant à votre box. Il est fabriqué en France et a une autonomie de 2 ans.

Le service Bouton est proposé en 2 formules :

- Assistance téléphonique pour les appareils TV, son et électroménager au prix 36€ / an (soit 3 € ⁽⁴⁾/mois)
- Assistance téléphonique pour tous les appareils, y compris multimédia pour 96€ / an (soit 8 € ⁽⁴⁾/mois)

Le service Bouton existe aussi en application smartphone et tablette pour l'utiliser partout.

⁽¹⁾ Produits d'une marque et d'une famille commercialisées par Darty.

⁽²⁾ Sauf jours fériés ou interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.

⁽³⁾ Les coûts liés à une réparation à domicile ou une réparation en atelier d'un produit hors garantie ne sont pas couverts.

⁽⁴⁾ Résiliation à tous moment. La 1ère année restant due.

A propos de Darty :

Darty, une enseigne du groupe Darty Plc, 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 40 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.

A propos de Darty.com

Darty.com est le site de vente en ligne de Darty depuis 1999. Il s'inscrit dans une stratégie de complémentarité multicanale :

- Nombre de visites par an : 150 millions

- Taux de satisfaction client : 92 %

- *www.darty.com*, c'est en plus le Click & Collect®, un service d'achat en ligne avec retrait en magasin une heure après dans les magasins où le produit est disponible, l'accès à l'espace client personnalisé DARTY permettant de consulter l'historique de ses commandes et garanties, télécharger ses notices, commander facilement accessoires et consommables, consulter l'état d'avancement de la réparation de ses produits déposés en comptoir SAV.

Contacts Presse - Le Public Système pour Darty

Audrey Goudet – 01 41 34 20 41 - agoudet@lepublicsysteme.fr

Jennifer Loison – 01 41 34 23 67- jloison@lepublicsysteme.fr

Mélanie Chocat – 01 41 34 23 71 – mchocat@lepublicsysteme.fr