



DOSSIER DE PRESSE



SOMMAIRE

- | | | |
|------|---|------|
| I. | DARTYBOX :
DARTY devient opérateur de services double et triple play | p. 2 |
| II. | ÉTUDE IPSOS :
Attentes des Français : plus de services, plus de compétences | p. 4 |
| III. | MULTIMEDIA, TELEPHONIE, TELEVISION :
Au cœur de la convergence | p. 5 |
| IV. | DARTYBOX :
Contenus et formules d'abonnement | p. 6 |
| V. | DARTYBOX :
Le haut-débit en confiance | p. 8 |

I. DARTYBOX :

DARTY devient opérateur de services double et triple play

Darty, premier spécialiste français en Image. Son. Electroménager. Multimédia. Téléphonie, lance à partir du 31 octobre 2006, la commercialisation de DartyBox.

DartyBox est une offre d'accès double et triple play à la Marque DARTY, comprenant à la fois les équipements d'accès haut débit, ainsi que les services DARTY pour accompagner le client abonné dans l'utilisation de sa solution multimédia personnalisée.

Un savoir faire : vocation de spécialiste.

Depuis ses origines, DARTY a su générer de la satisfaction client et de la fidélisation en proposant à la fois le meilleur prix, le meilleur choix mais aussi les services les plus adaptés aux produits et aux attentes des clients. Depuis 1973 cette promesse est un engagement écrit vis-à-vis de ses clients : le Contrat de Confiance.

DARTY accueille 70 millions de visiteurs annuels dans ses 206 magasins détenus en propre, situés à proximité des clients et 35 millions de visiteurs sur son site www.darty.com.

Pour pouvoir garantir la qualité de service, DARTY s'est doté des infrastructures et de l'organisation nécessaires à la maîtrise opérationnelle :

Une solide logistique combinant 2 entrepôts centraux, 54 plateformes de livraison et une flotte de 400 camions de livraison à domicile (en 2005 DARTY a effectué 1,5 millions de livraisons/installations à domicile);

Les services techniques après-vente de DARTY reçoivent 4 millions de sollicitations en 2005. Ils s'appuient sur :

Une structure de services après-vente de proximité, constituée par 6 centres d'appel techniques en France qui qualifient les pannes pour les 45 centres SAV qui dépêchent les techniciens au domicile des clients grâce à un parc de plus de 1200 voitures d'intervention (en 2005 DARTY a réalisé 1,2 millions d'interventions techniques à domicile) ;

Une hotline spécialisée pour les produits numériques à envergure nationale, située à Paris Bercy, pouvant effectuer la prise de main à distance. Ses techniciens résolvent immédiatement les difficultés des clients par téléphone dans 90% des cas.

Au total, sur les 10 000 collaborateurs de DARTY, 40% sont dédiés aux métiers de service.

Un constat : nombreux sont ceux qui sont dépassés par les nouvelles technologies.

Si les nouvelles technologies et ses possibilités d'interconnectivité sont considérées comme source de plaisir et confort, leur appropriation est vécue comme complexe voire anxiogène par une grande majorité de la population. La demande d'accompagnement, d'aide à l'installation, d'aide à l'utilisation est croissante.

C'est pour répondre à cette nouvelle demande que DARTY a lancé en 2006 une gamme de services personnalisés dans le domaine du numérique effectués au domicile du client. DARTY propose ainsi 4 services d'installation et 5 services d'initiation, qui prennent à la fois en compte la particularité de la configuration multimédia chez le client et aussi son niveau de connaissance préalable. Le succès que rencontrent ces nouveaux services confirme la pertinence de cette évolution de l'offre DARTY.

Une évolution : les box au cœur des configurations multimédia.

DARTY a imaginé et conçu DartyBox pour aller encore plus loin dans sa démarche d'accompagnateur de la convergence et apporteur de solutions numériques globales. Aussi, les modems d'accès au réseau haut débit, les fameuses « box », constituent de plus en plus le cœur des configurations multimédia des particuliers : c'est par elles que les contenus numériques arrivent au consommateur et c'est à elles que se connectent tous les équipements numériques qui permettent les nouveaux usages.

Une conviction : la solution multimédia globale et personnalisée.

En se positionnant comme opérateur de services proposant son offre propre d'accès internet haut débit, téléphonie illimitée et télévision numérique, DARTY entreprend une évolution majeure en cohérence avec sa vocation : pour la première fois de son histoire, l'entreprise propose des abonnements qui lui permettront mieux que jamais d'accompagner dans la durée ses clients dans la conception et l'évolution de leur solution multimédia personnalisée, capable d'apporter une réponse globale aux besoins et envies des clients en termes d'équipements, d'usages et de contenus.

Les moyens : spécifiques DartyBox et adaptés DARTY.

Pour concevoir DartyBox, DARTY a sélectionné des partenaires reconnus dans leur domaine d'expertise : Completel, pour la mise à disposition de son réseaux de fibre optique et Sagem pour la fabrication d'équipements. DARTY a mis en place une équipe dédiée à DartyBox, responsable de la conception de l'offre (spécificités technologiques des équipements et modalités des abonnements) et de la relation client (gestion de l'abonnement et de la facturation).

DartyBox bénéficie par ailleurs des infrastructures et de l'organisation DARTY, notamment en termes de capacité de conseil et démonstration par ses vendeurs en magasin et de compétence d'assistance par téléphone et à domicile par ses techniciens spécialisés. En tout, plus de 5500 collaborateurs de DARTY, dans les métiers de vente et après-vente ont été formés à l'offre de service DartyBox en août, septembre et octobre. Le nom DartyBox illustre bien l'implication de toute l'entreprise sur cette nouvelle offre en engageant sa réputation, son image et son savoir-faire.

Un objectif : la satisfaction client avant tout.

L'offre DartyBox est garantie par le Contrat de Confiance : les engagements de ce document contractuel sont élargis et adaptés à la nouvelle offre d'abonnement à la Marque DARTY. Ainsi, DARTY s'engage par exemple, en cas de baisse du tarif de son abonnement, à appliquer cette baisse à tous les abonnés, quelle que soit leur date de souscription. Les engagements de service, comme la disponibilité de la hotline spécialisée 7/7 et 24/24, sont également couverts par le Contrat de Confiance. C'est cette culture de l'engagement et de la recherche de l'excellence opérationnelle qui amène DARTY à procéder à un déploiement progressif de l'offre DartyBox.

II. ETUDE IPSOS

Attentes des Français : plus de services, plus de compétences

Une étude réalisée par le cabinet d'études Ipsos pour Darty en septembre 2006, a permis d'interviewer 805 personnes par téléphone, toutes non réfractaires aux offres triple play : non équipées Internet, équipées Internet seul, en double play ou en triple play. De nombreux enseignements confortent le positionnement de Darty sur le segment d'une offre triple play.

Le marché de l'Internet est aujourd'hui fort de promesses : en pleine croissance, avec un taux d'équipement déjà bien installé, il n'est cependant pas mature... et la demande des Français pour de la simplicité et de l'assistance est très forte.

Simplicité et fonctionnement immédiat.

Face à la complexité des offres, les internautes énoncent des attentes de simplicité et d'accompagnement lors de l'achat. Ainsi, 70% des non équipés sont intéressés par les nouvelles technologies, mais les jugent complexes. Le « *bon fonctionnement des services dès l'installation d'internet* » est jugé important et très important pour 97 % des non équipés internet, un taux qui atteint presque 100 % pour les personnes déjà équipées. Avec les nouvelles technologies, les abonnés réclament des solutions simples, qui fonctionnent immédiatement dès l'installation.

Services et assistance : de fortes attentes.

Pour s'assurer du bon fonctionnement quotidien, les sondés exigent une hotline disponible en permanence avec des interlocuteurs compétents pour répondre à toutes les situations. D'ailleurs, si les attentes sont importantes chez les non équipés, elles augmentent chez les abonnés : 94% des non équipés Internet estiment importante ou très importante la « *facilité pour joindre la hotline en cas de problème* », et plus de 98% des sondés déjà équipés.

De plus, l'installation garantie à domicile est jugée intéressante, d'autant plus lorsqu'on sait qu'elle sera faite par un technicien Darty. Par exemple, les abonnés triple play jugent à 63% très intéressante l'installation à domicile et à 58% très intéressant tout le service d'assistance, proposés par Darty.

Des magasins et des compétences multimédia.

Autre élément essentiel : la présence physique. Ainsi, la "possibilité de se rendre dans un magasin en cas de problème" intéresse 94% des personnes non équipées, et près de 82% des personnes équipées.

Tous réclament une expertise multimédia, liée à l'ensemble des matériels à interconnecter autour de la box. C'est l'entrée de la convergence dans les foyers : télévision, téléphonie, ordinateur...

Pour 85 % des non équipés l'« *expertise technique du fournisseur sur tous les appareils liés à la box* » est jugée importante ou très importante, un taux qui passe à 89% pour les personnes déjà abonnées.

Enfin, plus de 70% des utilisateurs actuels et potentiels jugent important le fait de « *trouver dans un même lieu tout l'équipement* ».

III. MULTIMEDIA, TELEPHONIE, TELEVISION : **Au cœur de la convergence**

Internet haut débit, téléphonie illimitée, télévision numérique... grâce à l'avènement des offres de connexion double et triple play, la France accélère son passage à l'ère de la convergence numérique. Si cette dynamique est bien réelle, elle est aussi source de complexité et de perte de repères pour une grande partie de la population.

Désormais on peut choisir un seul opérateur pour l'ensemble des abonnements domestiques et interconnecter les équipements numériques et profiter ainsi de la convergence : enregistrer, modifier, personnaliser, partager (...) des contenus numériques.

La culture de la valeur ajoutée.

L'équipement est depuis toujours le cœur de métier de DARTY. Cinquante ans d'expérience d'enseigne spécialisée grand public ont permis à DARTY de vivre de multiples révolutions technologiques : en télévision par exemple, le passage à la couleur dans les années 60, l'avènement du magnétoscope dans les années 80, tout récemment le passage à la télévision numérique grâce à la TNT et actuellement l'arrivée de la Haute-Définition et le remplacement de parc TV tube par TV écran plat qu'elle suscite. A chacune de ces étapes, de nombreux clients ont fait confiance à DARTY et à sa capacité à générer de la valeur ajoutée :

- Le choix de produits de marque, fiables et évolutifs, par des vendeurs-conseil spécialisés formés pour comprendre les besoins et les envies des consommateurs et les conseiller en fonction, et également via leur présentation informative et pédagogique sur www.darty.com
- l'après-vente par des services adaptés qui assurent une utilisation optimale des appareils (livraison, mise en service, conseil d'utilisation, assistance technique, réparation).

Ce capital compétence, expérience et confiance est précieux et conforte DARTY dans sa démarche d'évolution de son activité.

DartyBox : l'accueil et le conseil en magasin.

Le magasin DARTY est tout d'abord un lieu d'accueil physique, implanté à proximité des clients. Un client peut y trouver un interlocuteur, quelle que soit sa demande. En plus, il présente déjà les équipements en informatique, téléphonie et télévision qui reçoivent les contenus numériques via ADSL. La DartyBox s'insère naturellement dans cet environnement, où des démonstrations rendent la convergence palpable. Les vendeurs-conseil peuvent apporter des renseignements et des conseils personnalisés à chaque client : comment profiter de la télévision haute définition ? Quelle différence y a-t-il entre téléphonie et téléphonie sur IP ? Comment bénéficier du wi-fi ? Mes équipements sont ils compatibles avec une installation DartyBox ? Comment compléter mon installation pour mieux profiter des contenus multimédia ? Etc.

DartyBox : l'assistance et l'intervention.

En tant qu'abonné DartyBox, le client peut compter sur les compétences des techniciens spécialisés DARTY. En cas de souci avec l'installation ou d'utilisation de ses équipements DartyBox, il pourra se faire assister par un technicien DARTY, par téléphone ou à domicile, qui fort de son expertise et son expérience sur la globalité des équipements multimédia, sait déterminer d'où viennent les difficultés ou diagnostiquer une éventuelle panne de matériel.

IV. DARTYBOX: Contenus et formules d'abonnement

DartyBox propose des contenus et des formules d'abonnement avec des options qui répondent aux attentes des clients en termes d'usage et de spécificité de configuration à domicile.

L'éligibilité à ces offres dépend de la localisation géographique des clients. Un client peut ainsi se trouver en zone dégroupée (couverte par le réseau haut débit de notre partenaire Completel), ou en zone non dégroupée (DARTY s'appuie sur le réseau de l'opérateur historique). La distance entre le domicile du client et le central téléphonique dont il dépend détermine également le débit dont le client peut bénéficier sur sa ligne. L'éligibilité de chaque client à l'offre DartyBox peut être vérifiée en magasin, par téléphone ou sur les sites www.darty.com et www.dartybox.com grâce à l'indication de son numéro de téléphone actuel.

DartyBox : Internet haut débit.

En zone dégroupée, l'abonnement DartyBox comprend l'Internet à haut débit en ADSL 2+ jusqu'à 20 méga, le choix de son adresse e-mail, et la possibilité de créer jusqu'à 6 adresses. En zone non dégroupée, l'offre Internet à haut débit peut atteindre jusqu'à 8 méga.

Pour surfer sur le Web et recevoir ses e-mails en toute sécurité et avec un maximum de confort, Darty propose son option "Pack Sécurité" regroupant un antivirus, un antispyware, un pare-feu, un antispham et le contrôle parental.

Pour les clients souhaitant travailler en réseau ou connecter plusieurs ordinateurs sur la DartyBox, deux options d'équipement sont proposées à l'achat :

- le KIT WiFi, composé d'une carte s'insérant dans la DartyBox et un adaptateur Wifi 802.11g. Il permet de déployer un réseau sans fil haut débit à 54 Mbits/s en toute sécurité.
- Le KIT CPL (CPL : courant porteur en ligne) permet de mettre en place un réseau local fiable et sécurisé en faisant circuler les données sur les câbles électriques du domicile. Une des prises CPL est branchée sur la DartyBox et l'autre peut s'insérer entre un ordinateur et sa prise électrique.

DartyBox : Téléphonie illimitée.

Avec l'abonnement DartyBox, les appels vers les fixes sont illimités en France Métropolitaine en local et national (hors numéros courts, spéciaux et audiotel) et vers 14 destinations internationales : Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Canada, Espagne, Etats-Unis, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni et Suisse. De plus, DartyBox propose des tarifs avantageux vers les mobiles et vers plus de 200 destinations à l'international.

L'offre téléphonie inclut des services supplémentaires pour simplifier la gestion des appels : renvoi d'appel, numéro masqué, messagerie vocale, présentation du numéro, et double appel.

L'option dégroupage total, accessible en zone dégroupée, offre la possibilité de résilier son abonnement auprès de son opérateur actuel, tout en conservant son numéro de téléphone. Dans ce cadre les abonnés peuvent également souscrire à l'option deuxième ligne qui bénéficie des mêmes avantages tarifaires. En dégroupage partiel, le n° géographique est fourni et la présélection incluse.

En zone non dégroupée, l'abonné obtient un numéro en 0874 avec présélection incluse. Dans ce cadre l'offre d'abonnement est soumise à une durée d'engagement de 12 mois, sans frais de résiliation supplémentaires au-delà du montant d'abonnement restant dû.

DartyBox : Télévision numérique.

Accessible en zone dégroupée, l'abonnement DartyBox TV permet de recevoir plus de 40 chaînes de télévision en qualité numérique (MPEG4), dont celles de la TNT. De nombreuses chaînes thématiques supplémentaires sont proposées en option payante. Un guide des programmes interactif facilite la navigation à travers ces chaînes et l'accès à des services abonnés.

Les équipements DartyBox TV et DartyBox Premium intègrent un décodeur TNT, la technologie de télévision Haute Définition (connecteur HDMI intégré), et les fonctions de contrôle parental. Par ailleurs ils permettent de s'abonner en complément aux bouquets Canal+ et CanalSat sans équipement supplémentaire.

La version DartyBox TV Premium est équipée d'un disque dur de 160 Go permettant d'enregistrer jusqu'à 160 heures de programme en qualité DVD (ou 40 heures en Haute Définition) et d'utiliser la fonction "direct différé" pour suspendre un programme en cours de diffusion, afin de le reprendre par la suite sans rien manquer. L'enregistrement des émissions s'effectue également en mode programmé à partir du guide des programmes interactif.

Avec l'option deuxième écran, le client peut regarder simultanément une chaîne différente sur un deuxième poste de télévision.

Le KIT CPL (*CPL : courant porteur en ligne*), disponible à l'achat, permet de mettre en place un réseau local fiable et sécurisé en faisant circuler les données sur les câbles électriques du domicile. La prise CPL peut être connectée à la DartyBox TV permettant de l'installer près d'un téléviseur éloigné de la DartyBox.

Formules d'abonnement et options DartyBox

	Offre 2P 29,90 €/mois TTC	Offre 3P 32,90 €/mois TTC	Offre 3P Premium 35,90 €/mois TTC	
Services inclus	<ul style="list-style-type: none"> • Internet : <ul style="list-style-type: none"> • Accès illimité jusqu'à 20 Mb/s • DartyBox fournie 		<ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie : <ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie locale/nationale gratuite vers n°fixes et 14 destinations int^{elles} • Tarifs avantageux à l'international 	
			<ul style="list-style-type: none"> • TV : <ul style="list-style-type: none"> • Bouquet Darty 40 chaînes et 20 radios • TF1, M6, W9 et TMC via TNT (si éligible) • DartyBox TV ou DartyBox TV Premium : dépôt de garantie 75 € 	
			<ul style="list-style-type: none"> • TV Premium : <ul style="list-style-type: none"> • PVR et Direct différé 	
Options	<ul style="list-style-type: none"> Dégroupage total : 3 € / mois TTC Non présélection : 5 € / mois TTC Pack Sécurité : 5 € / mois TTC 2ème ligne (dégroupage total uniquement) : 10 € / mois TTC 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Bouquets de chaînes ou chaînes à l'unité • 2ième écran TV : 10 € / mois TTC 			
Accessoires	<ul style="list-style-type: none"> Kit WiFi (Carte + adaptateur) : 49 € TTC Kit CPL (x2) : 99 € TTC 		<ul style="list-style-type: none"> Adaptateur WiFi supplémentaire : 29 € TTC Adaptateur CPL supplémentaire : 59 € TTC 	
Engagement	Sans frais d'accès au service, sans engagement de durée, ni pénalité de sortie			
	32,90 €/mois en zone non dégroupée			

V. DARTYBOX

Le haut-débit en confiance

L'offre DartyBox est garantie par le Contrat de Confiance. Le client abonné bénéficie ainsi d'engagements forts en termes de politique tarifaire et de service de la part de DARTY.

Tout le service DARTY.

Outre la proximité des magasins et le conseil des vendeurs, tant en termes de conception que d'évolution de sa configuration multimédia, le client a accès aux techniciens disponibles 24h/24 et 7j/7 via la hotline DartyBox Direct au 32 34 (0,12 euro TTC/min – temps d'attente gratuit à partir d'une ligne fixe de l'opérateur historique). Si l'assistance s'avère délicate, les techniciens peuvent effectuer une prise en main à distance pour régler le problème. Et si nécessaire, une intervention à domicile est garantie sous 48 heures après contact avec la hotline dans la zone d'intervention habituelle de DARTY (dite Zone de Confiance Darty). Dans ce cas, les techniciens de la hotline pré-qualifient les besoins de l'assistance technique et alertent le technicien local chargé de l'intervention à domicile.

Installation garantie.

En magasin, un vendeur vérifie en amont la compatibilité de ses équipements existants avec DartyBox, et l'accompagne dans son choix de connexion et d'options, selon les possibilités offertes par le secteur de son domicile.

Si le client abonné rencontre des difficultés lors de l'installation de sa DartyBox, les techniciens de la hotline peuvent être sollicités 24/24 et 7/7 via la hotline DartyBox Direct au 32 34 (0,12 euro TTC/min). En cas de difficulté d'installation persistante, un technicien DARTY se déplace gratuitement au domicile du client dans la zone d'intervention habituelle de DARTY (dite Zone de Confiance DARTY).

Transparence tarifaire et liberté contractuelle.

DARTY s'engage à répercuter systématiquement les éventuelles baisses de prix d'abonnements DartyBox à l'ensemble de ses abonnés, quelle que soit leur date de souscription. DARTY garantit une facturation transparente qui commence dès l'activation du service.

La DartyBox ne nécessite pas de dépôt de garantie. Ses abonnements n'engagent pas le client pour une durée spécifique (sauf en zone non dégroupée) et ne prévoient aucun frais de résiliation.

