

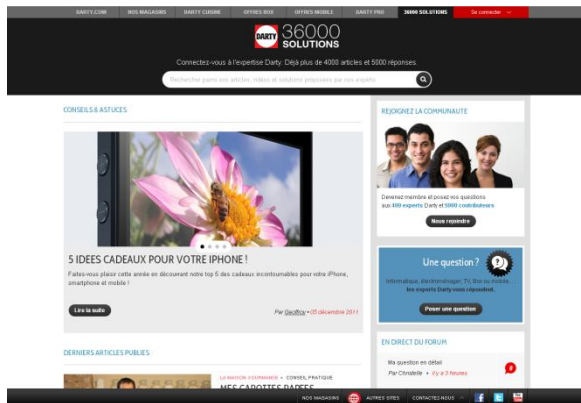


Communiqué de presse
Le 19 février 2013

36000solutions.com : la nouvelle plateforme relationnelle de DARTY

Avec 36000solutions.com, Darty propose aux internautes une plateforme communautaire sur laquelle des experts certifiés (internauts et experts Darty) conseillent et partagent leur passion : un conseil, une aide, une information sur un produit, des « trucs et astuces » du quotidien.

Qu'est-ce que le site 36000solutions.com ?



36000solutions.com est une plateforme relationnelle qui répond aux attentes d'accompagnement et de conseil personnalisé des consommateurs.

Ce service online est l'extension 2.0 du « Contrat de Confiance »[®] DARTY. Il couvre tous les univers d'usages proposés par Darty : « Maison gourmande », « Maison bien-être » et « Maison connectée ».

Cette plateforme communautaire pour tous permet de bénéficier de conseils d'experts certifiés et de contenus vidéo et rédactionnel

riches pour répondre aux questions des internautes. Simple d'utilisation avec un moteur de recherche performant accessible dès la home-page.

Les experts Darty à portée de clic !

36000solutions.com est conçu pour rassembler les consommateurs autour de deux types de sujets : les conseils d'achat et les conseils d'utilisation des appareils au quotidien.

Les experts DARTY, vendeurs, techniciens, téléconseillers..., et des internautes certifiés « 36000solutions.com » répondent aux questions que les internautes se posent sur les produits et leur utilisation.

Pratique : les utilisateurs de l'application MyDarty peuvent également poser leurs questions aux experts 36000solutions.com via leurs tablettes.

En bref, 36000solutions.com c'est :

- La rencontre entre l'expertise des internautes et l'expertise de Darty
- Des conseils pertinents, une assistance online gratuite
- Des astuces et des contenus conso pratiques
- Un espace d'échanges entre consommateurs avertis

Contacts Presse : Le Public Système

Prescilia Holleville – 01 41 34 23 02 – pholleville@lepublicsysteme.fr

Amina Ennaciri – 01 41 34 23 67 – aennaciri@lepublicsysteme.fr

A propos de Darty

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 près 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.*

Darty en chiffres :

- *227 magasins en France, sites darty.com, 36000solutions.com*
- *11 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service*
- *2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile*
- *9 centres d'appel techniques en France (dont 2 spécialisés multimédia, services mobiles et internet), 41 centres de service après-vente et 1400 véhicules d'intervention à domicile*
- *3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans.*

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 visiteurs : plus de 120 millions de visiteurs uniques par an*
- *Taux de recommandation client : 97.6 %*
- *Taux de satisfaction client : 98 %*
- *www.darty.com, c'est en plus 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.*