



Le 03 mai 2012

Communiqué de presse

Darty et Bouygues Telecom vont proposer le meilleur de la vie numérique à leurs clients

Bouygues Telecom et Darty ont choisi d'unir leurs forces afin d'offrir le meilleur de la vie numérique à leurs clients. Les deux entreprises, qui partagent le même souci de la satisfaction du client à travers une qualité de service reconnue signent un accord de distribution. Cet accord prévoit :

- **La distribution par Darty dans ses 226 magasins de l'ensemble des offres Fixe et Mobile de Bouygues Telecom**
- **La réalisation par Darty de tout le service client des offres Bouygues Telecom souscrites dans ses magasins**
- **L'acquisition par Bouygues Telecom de Darty Telecom, ce qui confirme sa volonté d'accélérer sa croissance sur le marché du Fixe**

Darty, leader en France de la distribution de produits électrodomestiques, proposera dans ses 226 magasins, les offres Bbox, ainsi que les offres quadruple play Ideo (TV-Internet-Fixe et mobile). Ces offres concerneront l'offre Mobile ainsi que toutes les technologies disponibles sur le Fixe (ADSL, fibre (FTTB et FTTH)), s'adressant ainsi à l'ensemble du marché. Cette nouvelle offre de services trouvera sa place au sein de l'écosystème du « foyer numérique » que Darty propose (téléviseur, PC, tablette, smartphone...).

Darty assurera l'ensemble de l'accompagnement du client, s'appuyant pour cela sur l'excellence reconnue de son service client : choix et conseils, accompagnement à la souscription, installation de la Box à domicile, intervention à domicile en moins de 48h, service client par téléphone 24/24 7/7.

Cet accord permet de proposer à la fois aux nouveaux abonnés Bouygues Telecom et aux abonnés actuels DartyBox, un service client unique.

Bouygues Telecom, qui affirme sa volonté de croissance sur le Fixe, acquiert Darty Telecom. Les 300 000 abonnés Fixe (un tiers de clients Très Haut Débit, deux tiers de clients ADSL) et les 40 000 abonnés Mobile renforceront la position de Bouygues Telecom, dont la croissance dans le Fixe a été remarquable sur l'année 2011 (avec plus de 30% de la croissance nette du marché, Bouygues Telecom est leader sur les deux dernières années). Le lancement de la nouvelle Bbox Sensation, dans quelques semaines, devrait être un fort levier de conquête de nouveaux clients, notamment dans le cadre de l'accord avec Darty.

« Je me félicite de cet accord qui permettra à Bouygues Telecom de déployer toutes ses technologies dans les 226 magasins Darty tout en garantissant la meilleure expérience au client dans sa vie numérique » a déclaré Olivier Roussat, Directeur Général de Bouygues Telecom.

Pour Hervé Skornik, Président de Darty France : « Avec cet accord, nous élargissons le choix de produits et de services proposé à nos clients. Nous offrirons le plus grand choix de solutions numériques, avec le meilleur des réseaux, des technologies et de l'accompagnement client ».

Cet accord est soumis à l'autorisation des Autorités de contrôle des concentrations.

Contacts Presse :

Darty

Le Public Système : Nicolas Kourganoff : 01 41 34 22 30 / nkourganoff@le-public-systeme.fr

Bouygues Telecom

Caroline Chaix - 01 58 17 98 44 / cchaixcr@bouyguetelecom.fr

Alexandre André - 01 39 26 62 42 / aandre@bouyguetelecom.fr

A propos de Darty

Darty, une enseigne du groupe Kesa Electricals, 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.*

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), couplé ou non à un abonnement Darty Mobile. Darty Mobile est le service de téléphonie mobile lancé par Darty début 2011.

Darty en chiffres:

- *226 magasins en France, sites darty.com et dartybox.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 et DartyBox), 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 Bouygues Telecom

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 11 304 000 clients Mobile, 1 241 000 clients Haut Débit Fixe, et plus d'1,5 million de professionnels et d'entreprises. L'entreprise s'engage à en faire plus chaque jour pour ses clients en téléphonie mobile, téléphonie fixe, TV et Internet : 9 800 collaborateurs imaginent des solutions adaptées à l'évolution de leurs besoins et les accompagnent au quotidien.

Créatrice du forfait Mobile en 1996, Bouygues Telecom lance les premières offres illimitées avec Millennium en 1999 et Neo en 2006.

En 2007, Bouygues Telecom propose la 1ère offre de convergence fixe-mobile pour les entreprises.

En 2008, l'entreprise acquiert son propre réseau Fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.

2009 est marquée par l'invention des Tout-en-un Ido, la première offre quadruple play du marché.

En 2010, Bouygues Telecom lance Bbox fibre, son offre Très Haut Débit, et décide d'investir dans la Fibre en Zones très denses.

En juillet 2011, Bouygues Telecom invente la téléphonie mobile 2.0 avec B&YOU, la première offre SIM-only accessible uniquement en ligne.

Son réseau Mobile couvre 99% de la population, 94 % en 3G+ jusqu'à 3,6Mbit/s et dans les grandes villes jusqu'à 42 Mbit/s. Seul opérateur à détenir, pour l'ensemble de ses activités Grand Public (Mobile et Fixe), la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFNOR Certification. Bouygues Telecom offre une présence de qualité auprès de ses clients grâce à ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 650 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24.