

Fnac Darty publie la 5^{ème} édition de son baromètre du SAV pour permettre aux Français de réaliser des économies lors de l'achat de produits électroménagers et électroniques

- **Le prix des pièces détachées, nouvel indicateur du baromètre du SAV, peut varier du simple au double selon les marques et est fortement impacté par l'inflation**
- **Un meilleur entretien permet d'allonger sensiblement la durée de vie des appareils, en évitant près d'une panne sur deux. Pour sensibiliser l'opinion publique, Fnac Darty propose de tester gratuitement son service exclusif de visio d'entretien intégré à Darty Max.**
- **La fiabilité d'une majorité de produits a fortement progressé, comme la durée de disponibilité des pièces détachées : en moyenne 7 mois supplémentaires dont plus d'1 an pour le gros électroménager**

Fnac Darty, 1er réparateur de France, publie la 5^{ème} édition de son [« Baromètre du SAV »](#). Outil d'information de référence pour le grand public, il offre la possibilité de s'informer de la réparabilité et la fiabilité de centaines de produits grâce à leur score de durabilité. Ce score est une innovation de Fnac Darty qui permet de comparer toutes les catégories de produits et les marques entre elles. Grâce à une mine d'informations unique récoltée et analysée par le Groupe*, le baromètre du SAV joue un rôle important pour inciter les constructeurs d'électroménager et de produits électroniques à accélérer leur démarche visant à allonger la durée de vie de leurs produits.

Pour la première fois depuis la publication du baromètre du SAV, le prix des pièces détachées fait l'objet d'une attention toute particulière en étant pleinement intégré dans le score de durabilité (pour la catégorie de produit, comme pour la marque). Frein majeur à la réparation, il est déterminant dans l'incitation à faire réparer son appareil, et trouve un intérêt double dans un contexte d'inflation remarquée. Pour les produits gros électroménager, le prix d'une pièce détachée représente en moyenne entre 7% à 8% du prix d'achat total du produit, avec des écarts remarquables toutefois d'une marque et d'une catégorie de produits à l'autre.

Par exemple, pour la catégorie des lave-linge hublot, le prix des pièces détachées représente entre 8% à 10% du prix d'achat total du produit. Ce phénomène est encore plus prononcé sur la catégorie TV où le prix de la pièce détachée représente entre 25% et 57%, selon le constructeur. Pour certaines marques de smartphone, le ratio prix des pièces détachées sur le prix d'achat du produit a triplé en un an.

CONTACTS PRESSE :

Audrey BOUCHARD – 06 17 25 03 77 – audrey.bouchard@fnacdarty.com

Léo LE BOURHIS – 06 75 06 43 81 – leo.le.bourhis@fnacdarty.com

A propos de Fnac Darty : Présent dans treize pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte plus de 25 000 collaborateurs, dispose à fin juin 2022 d'un réseau multi-format de 971 magasins et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (près de 27 millions de visiteurs uniques cumulés par mois en moyenne) avec ses trois sites marchands, fnac.com, darty.com et natureetdecouvertes.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de plus de 8 milliards d'euros, dont 26 % réalisé sur le canal Internet. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com

À l'occasion de la publication de cette nouvelle édition du baromètre du SAV, **le Groupe propose un ensemble de conseils d'entretien sur plus de 80 catégories de produits facilement applicables.** Alors que le défaut d'entretien des appareils électroménagers représente la première cause de leur panne (47% des réparations ne nécessitent pas de pièces détachées et sont potentiellement évitables avec un bon entretien), Fnac Darty renforce la place qu'il accorde aux conseils et astuces pour permettre aux appareils de durer plus longtemps. Une initiative qui s'inscrit dans le prolongement du lancement du service visio de Darty Max, dédié à la maintenance et l'entretien des produits, inauguré en mai dernier.

Pour aller plus loin, Fnac Darty lance à l'occasion de la semaine du Développement Durable une campagne de sensibilisation entièrement dédiée à leur entretien, en leur permettant de tester gratuitement ce service visio exclusif de Darty Max. Elle vient renforcer les connaissances des consommateurs sur les bénéfices que représente l'entretien quotidien de leurs produits et appareils, alors même que seulement 62% des clients du Groupe ont conscience qu'il permet d'éviter les pannes. **La campagne « Il suffit d'un geste pour leur sauver la vie »** sera déployée du 13 septembre au 21 octobre 2022*

Fnac Darty identifie une autre tendance particulièrement notable cette année : **la fiabilité des catégories de produits analysées est très majoritairement en hausse, progressant ainsi de 7 points au total en moyenne sur un an.** Cette dynamique positive trouve en partie son explication par la qualité des produits proposés par le Groupe, toujours plus fiables, et par le choix des clients, de plus en plus disposés à s'équiper avec des produits durables.

Cette amélioration de la fiabilité des produits concerne plusieurs catégories de produits et de marques emblématiques, qui ont développé des efforts significatifs, pour réduire les pannes de leurs appareils. C'est notamment le cas d'Electrolux qui a gagné 11 points de fiabilité sur la catégorie des lave-linge hublot ou bien encore pour Miele avec un gain de 15 points sur la même période.

Pour les smartphones, un grand nombre de marques ont également amélioré fortement la fiabilité de leurs produits comme Apple (+10 points, marque par ailleurs avec le score le plus élevé), Honor (+20 points), Huawei (+25 points), Oppo (+11 points) et Samsung (+18 points).

Alors que cette dynamique en faveur d'une fiabilité plus forte de produits apparaît incontestable, certaines familles de produits disposent encore de fortes marges de progrès pour s'aligner sur les standards du marché, à l'image des trottinettes électriques, des machines expresso avec broyeur ou des aspirateurs balais.

CONTACTS PRESSE :

Audrey BOUCHARD – 06 17 25 03 77 – audrey.bouchard@fnacdarty.com

Léo LE BOURHIS – 06 75 06 43 81 – leo.le.bourhis@fnacdarty.com

A propos de Fnac Darty : Présent dans treize pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte plus de 25 000 collaborateurs, dispose à fin juin 2022 d'un réseau multi-format de 971 magasins et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (près de 27 millions de visiteurs uniques cumulés par mois en moyenne) avec ses trois sites marchands, fnac.com, darty.com et natureetdecouvertes.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de plus de 8 milliards d'euros, dont 26 % réalisé sur le canal Internet. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com

Dernier enseignement majeur de cette 5^{ème} édition du baromètre : **la durée de disponibilité des pièces détachées continue de progresser**, avec un gain de 7 mois supplémentaire. Les marques comme Apple ont notamment agi pour les rendre disponibles de 5 à 7 ans (smartphones).

Dans la catégorie machine expresso, Krups propose désormais ses pièces détachées pendant 15 ans contre 10 ans auparavant. Engagée dans la même démarche pour ses machines expresso, Philips rend ses pièces détachées disponibles 11 ans contre 5 ans il y a encore un an. Des marques comme Seb et Miele étaient déjà pionnières avec une disponibilité des pièces détachées de 15 ans.

Pour Vincent Gufflet, Directeur des Services et des Opérations : « À l'occasion de cette nouvelle édition du baromètre du SAV, dans un contexte d'inflation, nous avons intégré pour la première fois le prix des pièces détachées sous forme de ratio dans notre score de durabilité. En opérant ce choix, nous souhaitons volontairement mettre en lumière l'enjeu qu'il représente pour l'accélération du recours à la réparation par des millions de consommateurs, plus spécifiquement dans un contexte de forte préoccupation autour de leur pouvoir d'achat. Dans le prolongement de la publication du baromètre, nous donnons rendez-vous aux Français à l'occasion de la Semaine du Développement Durable, en les invitant à prendre contact avec nos experts techniciens Entretien, afin qu'ils puissent bénéficier de précieux conseils pour entretenir leurs appareils et renforcer leur durabilité en testant le service visio de Darty Max. Une fois de plus, nous faisons bouger les lignes sur cet enjeu majeur de l'allongement de la durée de vie des produits, renforçant notre rôle de leader de la réparation, avec 2,1 millions de produits réparés en 2021 par nos techniciens SAV à domicile. »

** Cette nouvelle édition du baromètre du SAV est consultable librement, gratuitement et en intégralité sur la page interactive du site internet du Labo Fnac (labo.fnac.com). Conçu par le groupe Fnac Darty en collaboration avec Harris Interactive, le baromètre du SAV s'appuie sur une enquête menée auprès de 10 000 clients Darty (France), ainsi que sur l'analyse de plus de 912 000 interventions du SAV Darty réalisées entre juillet 2021 et juin 2022. Pour chaque catégorie, outre le score de durabilité et le classement des marques, des informations sur les motivations d'achat, la durée d'usage des produits et la nature des pannes sont détaillées.*

**Les internautes peuvent prendre directement rendez-vous sur la page <https://www.darty.com/achat/services/visio-rse/index.html>. 500 créneaux sont disponibles entre le 26 septembre et le 21 octobre 2022. Un conseiller Entretien Darty Max rappellera l'interlocuteur à l'heure indiquée et lui donnera des conseils d'entretien personnalisés.*

CONTACTS PRESSE :

Audrey BOUCHARD – 06 17 25 03 77 – audrey.bouchard@fnacdarty.com

Léo LE BOURHIS – 06 75 06 43 81 – leo.le.bourhis@fnacdarty.com

A propos de Fnac Darty : Présent dans treize pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte plus de 25 000 collaborateurs, dispose à fin juin 2022 d'un réseau multi-format de 971 magasins et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (près de 27 millions de visiteurs uniques cumulés par mois en moyenne) avec ses trois sites marchands, fnac.com, darty.com et natureetdecouvertes.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de plus de 8 milliards d'euros, dont 26 % réalisé sur le canal Internet. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com