

Fnac Darty et HomeServe nouent un partenariat pour faciliter l'installation des appareils électroménagers à domicile et prolonger leur durée de vie

Paris, le XX novembre 2022 - Forts d'un positionnement complémentaire et de valeurs communes de qualité de service, de durabilité et de proximité, Fnac Darty et HomeServe annoncent un partenariat pour répondre toujours mieux aux besoins de leurs clients. En combinant leurs expertises respectives, les deux acteurs souhaitent que chaque installation d'appareils électroménagers se fasse sans difficultés pour le client, mais aussi que celui-ci privilégie la réparation de ses appareils plutôt que leur remplacement.

La genèse du partenariat entre Fnac Darty et HomeServe part d'un constat simple : lors de l'installation d'appareils de gros électroménager à son domicile, le client peut faire face à des difficultés inattendues, comme une absence d'arrivée d'eau ou une prise électrique trop éloignée. Si le client prévoit la livraison de son produit sans avoir anticipé ses conditions d'installation, il ne peut finalement pas l'utiliser. Il doit alors souvent recourir en urgence à un électricien ou un plombier, à des conditions et des tarifs parfois opaques. C'est pour pallier ces difficultés et simplifier toujours plus les usages au sein de l'habitat des français que Fnac Darty et HomeServe ont décidé d'unir leurs forces.

Depuis mi-octobre dernier, les services HomeServe sont proposés en test dans les magasins Darty pour lever tous les points de friction potentiels et faciliter l'installation des équipements à domicile. Les conseillers Darty, en capacité de proposer les services additionnels de HomeServe, accompagnent leurs clients en établissant un pré-diagnostic sur les spécificités de leur logement et souhaits d'installations. Les clients pourront bénéficier d'un devis à prix fixe, et pour les abonnés Darty Max d'un tarif préférentiel. L'un des 4 000 techniciens HomeServe interviendra à domicile, en amont de la livraison, pour préparer l'espace à recevoir l'équipement acheté, dans les meilleures conditions et sans mauvaise surprise.

D'autre part, le service par abonnement Darty Max sera proposé aux clients de HomeServe afin de les aider à prolonger la durée de vie de tous leurs appareils électroménagers. Ce partenariat s'inscrit dans une volonté commune de Fnac Darty et HomeServe de s'engager fermement en faveur de la réparation des appareils électroménagers plutôt que leur remplacement systématique. De plus, il permet également à Fnac Darty de faire distribuer Darty Max par ses partenaires et ainsi de contribuer à l'atteinte de son objectif de 2 millions d'abonnés au service à horizon 2025.

Vincent Gufflet, Directeur Services & Opérations de Fnac Darty, déclare : « Faciliter la vie de nos clients est un des fondamentaux du Contrat de confiance Darty et nous poursuivons l'ambition d'être au quotidien, mais aussi dans la durée et à chaque moment fort de vie, l'allié incontournable des consommateurs pour les accompagner dans les usages au sein de leur foyer. Cette collaboration est pour nous la garantie d'une installation sans tracas pour nos clients. De plus, la distribution de l'offre Darty Max par HomeServe représente un bon moyen de démocratiser son usage et ainsi de défendre notre objectif de durabilité, un des 3 piliers de notre plan stratégique Everyday. »

Nicolas Mogenot, Directeur Général de HomeServe Assistance, précise :

"Nous partageons avec Fnac-Darty un ADN commun au service de la durabilité des équipements de la maison, une volonté de simplifier le quotidien de nos clients lorsqu'ils font face à des besoins d'entretien de leurs équipements, ainsi qu'une exigence de qualité de service depuis plus de 20 ans,

appuyée par un réseau de professionnels locaux, experts de leurs métiers. Je suis très fier de mettre en œuvre ce partenariat avec Fnac Darty porté par la complémentarité de notre savoir-faire dans les services d'assistance, pour accompagner tous les usages quotidiens des foyers français. ”.

À propos du Groupe Fnac Darty

Présent dans douze 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 septembre 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'informations : www.fnacdarty.com

À propos de HomeServe

HomeServe est une société de services pour la maison. Depuis 20 ans, sa mission est d'améliorer, d'entretenir et d'intervenir en faveur d'un habitat durable avec une offre de travaux, d'installation des équipements et de réparation des pannes. L'entreprise s'appuie sur un solide réseau de plus de 4000 professionnels sur le terrain, experts en plomberie, électricité, électroménager, gaz et solutions de chauffage et de climatisation. Fin 2022, HomeServe complète son offre au service du confort thermique de l'habitat en faisant l'acquisition de EnergyGo, le spécialiste de la rénovation énergétique en Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté. L'ambition de HomeServe est de proposer une expertise nationale et globale au service de la transition énergétique de l'habitat des Français. HomeServe compte plus d'1,3 million de clients et réalise une intervention toutes les deux minutes en France au service de la durabilité des équipements de l'habitat, tout en veillant à avoir une empreinte sociale et environnementale positive. Un engagement décliné au sein de son programme RSE Empreinte 2030.

Plus d'informations : www.homeserve.fr

Contacts presse

Groupe Fnac Darty

Benoît David // tél. : 06 59 68 98 76 //@: benoit.david@fnacdarty.com

Audrey Bouchard // tél. : 06 17 25 03 77 //@: audrey.bouchard@fnacdarty.com

HomeServe – agence Monet + Associés

Laureen Arnol, Anne-Lise Le Vaillant et Clotilde De Angelis

01 45 63 12 43

monet-homeserve@monet-rp.com