

LE CONTRAT DE CONFIANCE

Depuis 1957, votre confiance fait partie de nos priorités.
C'est pourquoi l'ensemble des collaborateurs au sein de Darty s'engage à respecter 15 engagements "PRIX, CHOIX, SERVICES, DURABILITÉ".



RENDRE LA QUALITÉ ACCESSIBLE GRÂCE À NOS PRIX

1. On s'engage à vous proposer une gamme de produits premier prix et fiables dans toutes nos catégories électroménager et multimédia.
2. On s'engage à vous proposer tous les mois plus de 1000 produits en promotion sur le meilleur de la technologie et de l'équipement de la maison.
3. On s'engage à rendre vos projets plus accessibles grâce à nos solutions de financement, nos offres de reprise et notre gamme d'appareils de seconde vie.
4. On s'engage à vous rembourser la différence si vous trouvez moins cher ailleurs, même sur internet⁽¹⁾.



VOUS ACCOMPAGNER DANS DES CHOIX ÉCLAIRÉS

5. On s'engage à ne sélectionner que des produits de qualité en évaluant nos fournisseurs et vendeurs marketplace sur la fiabilité, la réparabilité et le niveau de consommation d'énergie de leurs gammes d'appareils.
6. On s'engage à identifier clairement les produits les plus durables de leur catégorie via notre sélection appelée « Choix Durable », constituée grâce aux données exclusives issues des plus de 2 millions de réparations annuelles de nos experts SAV⁽²⁾.
7. On s'engage à vous proposer un conseil humain et expert, partout : en magasin, lors d'un appel, une visio, sur le chat, nos articles en ligne sur Darty & Vous ou nos réseaux sociaux.
8. On s'engage à faciliter le retour d'un produit vendu par Darty, en vous permettant de le retourner dans l'un de nos 500 magasins en France métropolitaine, dans les 15 jours suivant votre achat en magasin ou sur Darty.com.



VOUS PROPOSER LES MEILLEURS SERVICES

9. On s'engage à mettre nos 500 magasins au service de vos achats en ligne, pour vous permettre d'y retirer gratuitement, et en moins d'1h s'ils sont en stock, vos produits achetés sur darty.com ou par téléphone.
10. On s'engage partout en France métropolitaine à livrer et installer vos appareils gros électroménagers et TV de plus de 40" dans la pièce de votre choix, à les mettre en service, à vous donner des conseils d'usage et à récupérer plusieurs de vos anciens appareils⁽³⁾.
11. On s'engage à rendre la réparation accessible à tous. On se déplace partout en France métropolitaine pour réparer à votre domicile votre gros électroménager et vos TV de plus de 40". On prend en charge dans nos 500 magasins vos appareils petit électroménager et multimédia.



PLACER LA DURABILITÉ AU CŒUR DE TOUTES NOS ACTIONS

12. On s'engage à faire durer vos appareils plutôt que les remplacer par du neuf : en vous accompagnant dans l'entretien et l'autoréparation grâce à nos ressources gratuites telles que la communauté sav.darty.com, le magazine en ligne Darty & Vous ou nos tutos vidéo, et en les réparant pour vous tant que c'est possible, même si vous les avez achetés ailleurs.
13. On s'engage à vous donner le choix d'acheter des produits de seconde vie jusqu'à 30% moins chers que le neuf et toujours avec les services Darty.
14. On s'engage à vous proposer toutes les options de livraison pour recevoir vos achats effectués sur darty.com et on vous donne les clés pour bien choisir en vous indiquant leur impact carbone.
15. On s'engage à venir récupérer vos appareils volumineux usagés à votre domicile, gratuitement et sans contrepartie d'achat. Pour les plus petits, pensez à les ramener en magasin. Ils seront reconditionnés ou recyclés⁽⁴⁾.

ENRIQUE MARTINEZ
Directeur Général Fnac Darty

