



Info Presse 31.08.2010

## Darty News

**Une rentrée 2010 sous le signe du numérique chez Darty :  
toujours plus de nouveautés pour DartyBox et un service client  
Multimédia Darty unique pour les abonnés.**

***Darty déploie pour la rentrée tout son savoir-faire pour répondre aux véritables attentes des internautes***

Darty a mené en mai 2010 avec l'institut CSA une étude portant sur les critères privilégiés par les consommateurs dans leur choix d'un FAI. Cette enquête online et en face-à-face a été réalisée auprès d'un échantillon national représentatif de non abonnés DartyBox, clients DartyBox et futurs primo accédants. Elle a mis en avant **15 critères « primordiaux » ou « très importants »** dont les 4 premiers sont :

- **la fiabilité de la connexion plébiscitée à 92%,**
- **la vitesse de connexion à 85%,**
- **le prix à 85%,**
- **la qualité de la hotline et du service après-vente à 77%.**

**La réponse Darty à ses attentes consommateurs :**

- **la performance du service prouvée par 90% d'abonnés qui recommandent DartyBox\***
- **le Très Haut Débit DartyBox jusqu'à 100mega pour garantir des usages multiples et simultanés sans ralentissement**
- **le prix Darty services compris**
- **des coachs Multimédias disponibles en 24/24 avec la garantie de l'intervention à domicile et l'échange immédiat en magasin en cas de besoin de la DartyBox.**

\*Etude réalisée auprès des nouveaux abonnés – chiffres clés du mois de mai 2010.

## DartyBox : toujours plus de nouveautés services et contenus inclus dans le prix Darty pour les offres d'abonnement triple play DartyBox Haut Débit (ADSL) et Très Haut Débit (THD)

- **DartyBox Haut Débit ADSL : plus de 70 chaînes TV en qualité numérique incluses dans le bouquet gratuit Découverte**

Les clients abonnés **DartyBox ADSL** pourront profiter de **70 chaînes TV** avec leur abonnement. Le Bouquet Découverte intègre un panel de chaînes très complet à l'image des chaînes nationales que sont TF1 HD, France 2 HD, M6 HD, mais aussi Jeunesse, Découverte, Sport, Infos, Musique, International, Société et Divertissement

- **De nouveaux packs TV en Très Haut Débit (THD) : des packs TV THD adaptés à toutes les envies et à tous les budgets. Découvrez des promotions sur toute la durée d'engagement.**

**DartyBox THD c'est déjà plus de 90 chaînes TV** et de nombreuses radios inclus dans l'abonnement avec le Bouquet Découverte (chaînes TV fournies par Numericable).

Et toujours plus de sensations avec bientôt 5 nouvelles chaînes HD : France 3 HD, BFM TV HD, Direct 8 HD, ainsi que National Geographic Wild HD et Penthouse HD disponibles dans les bouquets Numeripass.

Pour les aficionados du petit écran, DartyBox THD propose également de nouveaux packs de TV payante permettant à ses abonnés de profiter de nombreuses chaînes TV, dont des chaînes exclusives au câble et au satellite.

Le choix des Bouquets TV (fournis par notre partenaire Numericable) :



**NumeriPASS Essentiel : avec plus de 110 chaînes, découvrez de nouveaux univers !** Toutes les chaînes du Bouquet Découverte et + de 20 chaînes supplémentaires (avec notamment des chaînes de divertissement, séries et musique).



**NumeriPASS Premium : avec plus de 135 chaînes, faites plaisir à toute la famille !** Toutes les chaînes du Bouquet NumeriPASS et 25 chaînes supplémentaires (avec notamment des chaînes jeunesse, sport et découverte)



**NumeriPASS Platinum : avec plus de 185 chaînes, profitez de la télévision sans limite !** Toutes les chaînes du bouquet NumeriPASS Premium et + de 50 chaînes supplémentaires pour profiter de la télévision sans limites.

- **Avantage prix Darty, une réduction permanente de 5€/mois est disponible sur chacun de ces bouquets** pour tout engagement de 12 mois.

5 € / mois - engagement de 12 mois pour NumeriPASS Essentiel (au lieu de 10€/mois sans engagement)

15€ / mois - engagement de 12 mois pour NumeriPASS Premium (au lieu de 20€/mois sans engagement)

53€ / mois - engagement de 12 mois pour NumeriPASS Platinum (au lieu de 58€/mois sans engagement)

- **Et aussi ... Une nouvelle offre Internet + Téléphonie en ADSL Services compris.**

En Zone Non Dégrouperée, plus besoin de passer par l'opérateur historique !  
Darty étoffe sa gamme en Zone Non Dégrouperée, en proposant une offre Double Play (Internet + Téléphonie illimitée) **avec l'abonnement téléphonique compris**, pour 37.90€.

Cette offre bénéficie de l'ensemble des services compris et **exclusifs** DartyBox, notamment l'**Assistance immédiate gratuite avec prise en main à distance 24h/24**.

Le client DartyBox bénéficie de l'assistance téléphonique 7/7 et 24/24 dès le premier jour de sa souscription à DartyBox et tout au long de la durée de l'abonnement. Si le dysfonctionnement ne peut être résolu par téléphone ou par la prise en main à distance de l'ordinateur, un technicien Darty se déplace gratuitement à domicile sous 48h.

**Service clients et Hot Line de qualité : Darty interlocuteur unique pour tout la configuration Multimédia de l'abonné DartyBox. Darty s'engage à intervenir sur l'ensemble de ses équipements.**

**Darty installe gratuitement et systématiquement à domicile la DartyBox THD, et pour DartyBox ADSL garantit l'installation par téléphone, et si nécessaire à domicile avec un technicien DARTY.**

**Si l'abonné DartyBox a acheté chez Darty son téléviseur et son micro-ordinateur il bénéficie pendant toute la durée de ses garanties d'un service unique d'accompagnement gratuit :**

- **De coachs multimédia pour l'accompagner dans l'utilisation de son ordinateur.** Difficultés de branchement, problèmes de connexion ou erreurs de paramétrage sont aujourd'hui les principales causes de dysfonctionnement des micro-ordinateurs. Joignables par téléphone 7/7 de 7h à 22h, les coachs multimédia Darty apportent une aide immédiate à l'utilisation en intervenant à distance sur l'ordinateur grâce à la prise en main à distance. **Un service compris dans la garantie DARTY.**
- **De spécialistes des équipements TV**, disponibles par téléphone, 7j/7 et de 7h à 22h pour toute aide à l'utilisation de l'équipement, un service indispensable pour profiter pleinement au quotidien de toutes les fonctionnalités des nouvelles tv connectées. L'intervention à domicile, le jour même sur simple appel avant 10H est comprise dans la Garantie DARTY (avec déplacement dans la zone de confiance DARTY, pièces et main d'œuvre).

**Même si leurs équipements PC et TV n'ont pas été achetés chez Darty, (mais d'une marque commercialisée par Darty) les abonnés DartyBox peuvent profiter de toute l'assistance Darty grâce aux services personnalisés multimédia et Télévision Darty :**

- **Pour tout Micro-ordinateur, une assistance téléphonique avec Prise en main à distance.**
  - **Avec le Contrat d'Assistance Téléphonique (79€/an pour 1 PC)**, un coach multimédia répondra à toute question sur l'utilisation de l'appareil

et interviendra si nécessaire à distance pour le dépanner. Un contrat annuel illimité.

- **Avec les solutions de dépannage ponctuelles : Intervention avec prise en main à distance ponctuelle 40€ et les intervention en atelier sur devis.**
  
- **Pour Tout téléviseur, Darty intervient aussi à domicile**
  - **Pour réparer un Téléviseur en cas de dysfonctionnement, même si il n'a pas été acheté chez Darty** et d'une marque commercialisée par DARTY : un forfait dépannage à domicile de 59€ pour 30mn hors fournitures de pièces.

**Les abonnés DartyBox bénéficient ainsi avec Darty d'un interlocuteur unique pour l'ensemble de leur configuration Multimédia : abonnements, équipements, périphériques, que leurs équipements aient été ou non achetés chez Darty, avec les mêmes engagements de délai, d'accueil et de qualité d'intervention.**

\* \* \*

Darty est le leader de la distribution spécialisée d'équipements électrodomestiques en France. Le "Contrat de Confiance" constitue le coeur de la philosophie commerciale de Darty depuis plus de 30 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).

Darty en chiffres :

- 220 magasins en France, sites darty.com et dartybox.com
- 12 500 collaborateurs en France dont 40% dans les métiers de service
- 2 entrepôts centraux, 70 plateformes de livraison et 500 camions de livraison à domicile
- 10 centres d'appel techniques en France (dont 3 spécialisés multimédia et DartyBox), 41 centres de service après vente et 1200 véhicules d'intervention à domicile
- 3 millions de questionnaires de satisfaction client envoyés tous les ans.