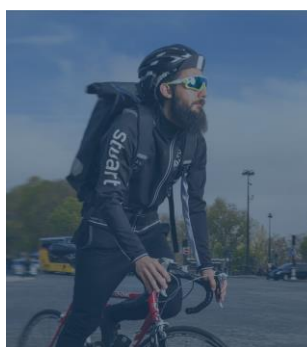


ZALANDO ET STUART TESTENT UN SERVICE EXCLUSIF DE RETOUR-COLIS EXPRESS ET À LA DEMANDE À PARIS

Paris, le 7 novembre 2016 - Zalando et Stuart annoncent le lancement de Retour à la demande, un service de retour-colis Express et sur demande, destiné aux parisiens. Grâce à Retour à la demande, les clients parisiens de Zalando pourront, en 2 clics, retourner les articles de leur choix dans un créneau Express de 30 minutes, ou sur prise de rendez-vous. Pour relever ce challenge logistique et technologique, Zalando a signé un partenariat exclusif avec Stuart, une start-up française spécialisée dans la livraison du dernier kilomètre.

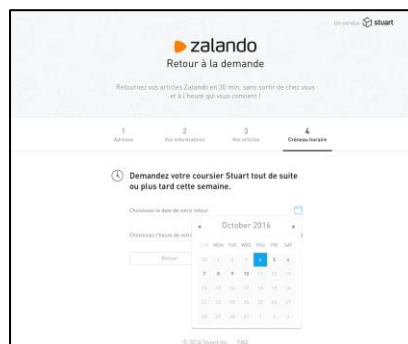
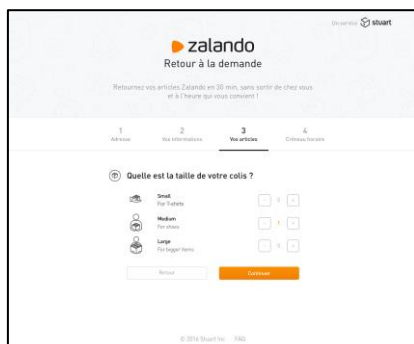


« Nous sommes très heureux de collaborer avec Stuart sur ce projet. Nous savons combien les consommateurs français apprécient les services de qualité, c'est pourquoi nous innovons constamment pour leur proposer l'expérience d'achat la plus agréable et la plus simple possible. Faire ses courses en ligne permet un choix extraordinaire de produits et de marques, mais les services qui vont avec sont encore limités. Chez Zalando, nous avons compris que les consommateurs ont changé de mode de vie et nous souhaitons leur proposer des options de livraison et de retour qui leur simplifient la vie », déclare Delphine Mousseau, VP Marchés à Zalando.

« Aujourd'hui, la commodité est plus que jamais au centre des préoccupations des consommateurs et Zalando, pionnière en la matière, l'a bien compris. La livraison et les conditions de retour-colis sont devenues des éléments pivots puisqu'ils ont un impact direct sur le comportement d'achat et la fidélisation. Selon une récente étude, 76% des e-shoppers consultent les conditions de retours avant de valider leur commande, tandis que 81% d'entre eux sont plus enclins à acheter en ligne si celles-ci sont plus souples. À contrario, une expérience de livraison négative dissuadera 43% des clients de retourner sur un site marchand et réorientera 39% d'entre eux vers un achat en boutique. Les e-marchands sont donc prévenus ! », affirme Pingki Houang, Directeur Général de Stuart France.

Le principe de Retour à la demande est simple : le client programme sa demande de retour directement depuis son espace client Zalando.fr en renseignant son adresse, la taille du colis, la date et le créneau horaire souhaités. Au choix : une formule de retrait Express dans les 30 minutes ou un enlèvement sur rendez-vous dans un créneau de 7 jours. Une fois la demande envoyée, la plateforme Stuart déclenche automatiquement une requête au moment souhaité, et propose au coursier le plus proche du lieu de retrait de venir récupérer le colis. Grâce à la géolocalisation, le client peut suivre le cheminement de son colis en temps-réel, de la collecte jusqu'au dépôt de celui-ci à La Poste. Ce service est gratuit pendant la phase de test et disponible 7 jours sur 7, de 9h à 20h.

En France, en plus de Retour à la demande et de l'ensemble des possibilités traditionnelles de livraison et de retours en points relais ou en bureaux de poste, Zalando propose également le retour en boîte aux lettres, en partenariat avec La Poste. Retour à la demande fait partie d'une série de tests lancés par Zalando en Europe. Le service de retour-colis à la demande a été testé à Cologne, Berlin, Vienne, Amsterdam et Rotterdam et a été étendu à l'ensemble des Pays-Bas fin septembre 2016. Zalando poursuit par ailleurs des tests de livraison le jour-même à Berlin, à Cologne et dans quelques petites villes de la région du Rhin.



À PROPOS DE ZALANDO

Zalando (<https://corporate.zalando.fr>) est la première plateforme de mode en ligne en Europe pour femme, homme et enfant. Nous offrons à nos clients une expérience shopping unique grâce à notre grand choix d'articles de mode (chaussures, vêtements et accessoires) et grâce à une combinaison de services de qualité, dont la livraison et les retours gratuits. Notre gamme de plus de 1 500 marques internationales propose aussi bien des griffes accessibles et tendance que des marques locales ou des labels exclusifs. Notre offre répond localement aux besoins et aux souhaits des clients de chacun des 15 pays où nous sommes présents : Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Espagne, Suède, Suisse, Pologne et Royaume-Uni. Notre réseau logistique, qui compte trois entrepôts situés en Allemagne, nous permet de servir de manière optimale nos clients dans toute l'Europe. Nous sommes convaincus que l'intégration de la mode, les opérations et les technologies en ligne nous donnent la possibilité d'offrir une proposition de valeur à nos clients et à nos marques partenaires. Les sites et applications de Zalando attirent environ 160 millions de visites par mois. Au cours du deuxième trimestre 2016, environ 65 % du trafic provenait d'appareils mobiles, pour au total environ 18,8 millions de clients actifs à la fin du trimestre.

À PROPOS DE STUART

Stuart est une plateforme technologique à la demande qui connecte les commerçants et les e-commerçants à la plus grande flotte de coursiers indépendants géolocalisés afin d'accélérer le transport de biens et de marchandises en ville. Co-fondée par Clément Benoit (fondateur de Resto-In) et Benjamin Chemla (co-fondateur de CityCake, acquis par Resto-In en 2014), Stuart est aujourd'hui basée à Paris, Barcelone et Londres. L'entreprise est soutenue à hauteur de 22 millions d'euros par des sociétés et investisseurs renommés tels que le Groupe La Poste, Jacques-Antoine Granjon (Vente-Privée.com), Jean-David Blanc (AlloCiné) et Olivier Mathiot (PriceMinister-Rakuten).

Plus d'information : <https://stuart.com/fr/> et @Stuart_Delivery

CONTACT PRESSE ZALANDO

Charline Merieau : +49 15 238 842 899 - charline.merieau@zalando.fr

CONTACTS PRESSE STUART

Justine Bordjah : 06 09 60 74 46 - justine@agenceraoul.com

Nicolas Breuil : 06 64 18 34 24 - n.breuil@stuart.com