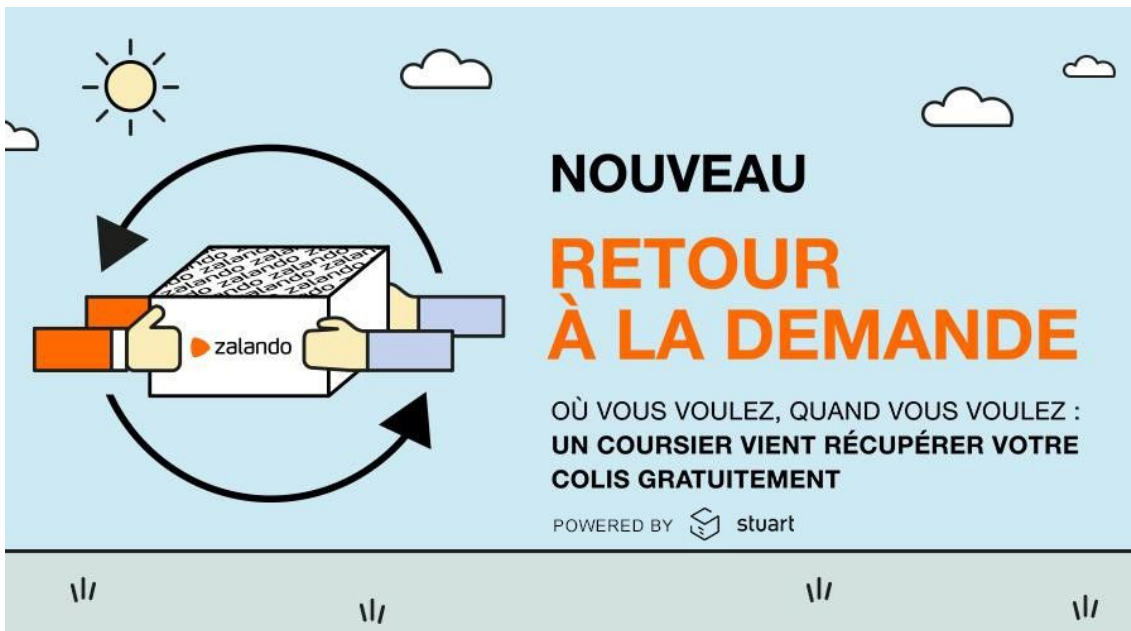


ZALANDO ET STUART LANCENT LE SERVICE RETOUR-COLIS EXPRESS ET À LA DEMANDE À LYON, BOULOGNE, LEVALLOIS ET NEUILLY


PARIS, LE 31 JUILLET 2017 // Zalando et Stuart annoncent le déploiement du service retour-colis express et à la demande à Lyon, Boulogne, Levallois et Neuilly. Lancée en novembre dernier à Paris, la version bêta de ce service permet aux clients de Zalando de retourner, en 2 clics, depuis leur domicile, les articles de leur choix dans un créneau Express de 30 minutes, ou sur prise de rendez-vous.



NOUVEAU

**RETOUR
À LA DEMANDE**

OÙ VOUS VOULEZ, QUAND VOUS VOULEZ :
**UN COURSIER VIENT RÉCUPÉRER VOTRE
COLIS GRATUITEMENT**

POWERED BY  **stuart**

« Nous sommes heureux de collaborer une nouvelle fois avec Stuart pour proposer ce service inédit en France et à très forte valeur ajoutée à plus de clients. La première phase de test à Paris a été une réussite totale et nous avons reçu de nombreuses sollicitations pour étendre ce service. Zalando est à la pointe de l'innovation en France en matière de service client avec notamment "Retour à la demande" et "Essayez d'abord, payez après". Nous avons pour mission d'offrir toujours plus d'inspiration, de personnalisation et de flexibilité et cela commence par tout mettre en oeuvre pour supprimer la galère des retours pour de bon », déclare Jonathan Trepo, Directeur Général France de Zalando.

« Fort de l'appétence rencontrée par l'offre retour-colis, nous sommes ravis de poursuivre notre collaboration avec Zalando. Depuis toujours, la livraison occupe une place centrale dans l'expérience de shopping en ligne. Mais aujourd'hui, grâce à la technologie, la livraison dépasse

son rôle premier pour devenir le réacteur de nouveaux services à forte valeur ajoutée. Avec Stuart, retourner un colis e-commerce devient aussi simple qu'un retour en magasin ; l'attente en caisse en moins.”, explique Nicolas Breuil, Directeur Marketing France de Stuart.

Comment ça marche ?

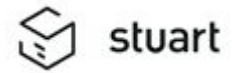
Le principe de Retour à la demande est simple : le client programme sa demande de retour directement depuis son espace client Zalando.fr en renseignant son adresse, la taille du colis, la date et le créneau horaire souhaité. Au choix : une formule de retrait Express dans les 30 minutes ou un enlèvement sur rendez-vous dans un créneau de 30 minutes dans les 7 prochains 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 en version bêta et disponible 7 jours sur 7, de 9h à 20h.

À propos de Zalando

Zalando (<https://corporate.zalando.fr>) est la première plateforme de mode en ligne en Europe. Nous offrons à nos clients une expérience shopping unique grâce à notre grand choix d'articles de mode (pret-a-porter, accessoires, articles de sport, chaussures) et grâce à une combinaison de services de qualité, dont la livraison et les retours gratuits. Notre assortiment d'environ 2000 marques internationales se compose aussi bien de griffes accessibles et tendance que de marques locales ou de labels créateurs exclusifs. Notre offre répond aux aspirations des clients de chacun des 15 pays où nous sommes présents : France, Belgique, Suisse, Italie, Espagne, Allemagne, Autriche, Pays-Bas, Luxembourg, Danemark, Finlande, Norvège, Suède, Pologne et Royaume-Uni. Notre réseau logistique, qui compte quatre centres de distribution en Allemagne, ainsi que deux hub logistiques locaux au nord de l'Italie et en France, nous permet de servir de manière sûre et efficace nos clients dans toute l'Europe. Nous sommes convaincus que la combinaison gagnante de la mode, de l'expertise logistique et des dernières technologies permet de créer une expérience client absolument unique et offre de nombreuses opportunités à nos marques partenaires. Les sites et applications mobiles de Zalando génèrent environ 200 millions de visites par mois. Au cours du premier trimestre 2017, plus de 68 % du trafic provenait de terminaux mobiles, pour un total de 20,4 millions de clients actifs.

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. Stuart est aujourd'hui basée à Paris, Londres, Barcelone, Madrid et Lyon et souhaite étendre son modèle à toutes les grandes villes européennes. Acquis par le Groupe La Poste en mars 2017, Stuart s'appuie désormais sur GeoPost, filiale du groupe et n°2 du transport expressiste en Europe, pour développer ses activités et devenir le leader du dernier kilomètre en Europe.



Contacts Presse

Charline Merieau / Porte-parole France Zalando
Corporate Communications
+49 (0) 1 52 38 84 28 99
charline.merieau@zalando.fr

Nicolas Breuil / Directeur Marketing & Communication
+33 (0) 6 64 18 34 24
nicolas.breuil@stuart.com