

The background features a vibrant blue color with several large, overlapping, semi-transparent orange and light blue curved shapes that create a sense of movement and depth.

RMA

Autorización de devolución de mercancías

Etapas da Logística



Multicausal

30%



Defective
and damaged
products

27%



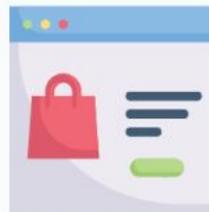
Expectations are
not fulfilled

27%



Insufficient
quality

20%



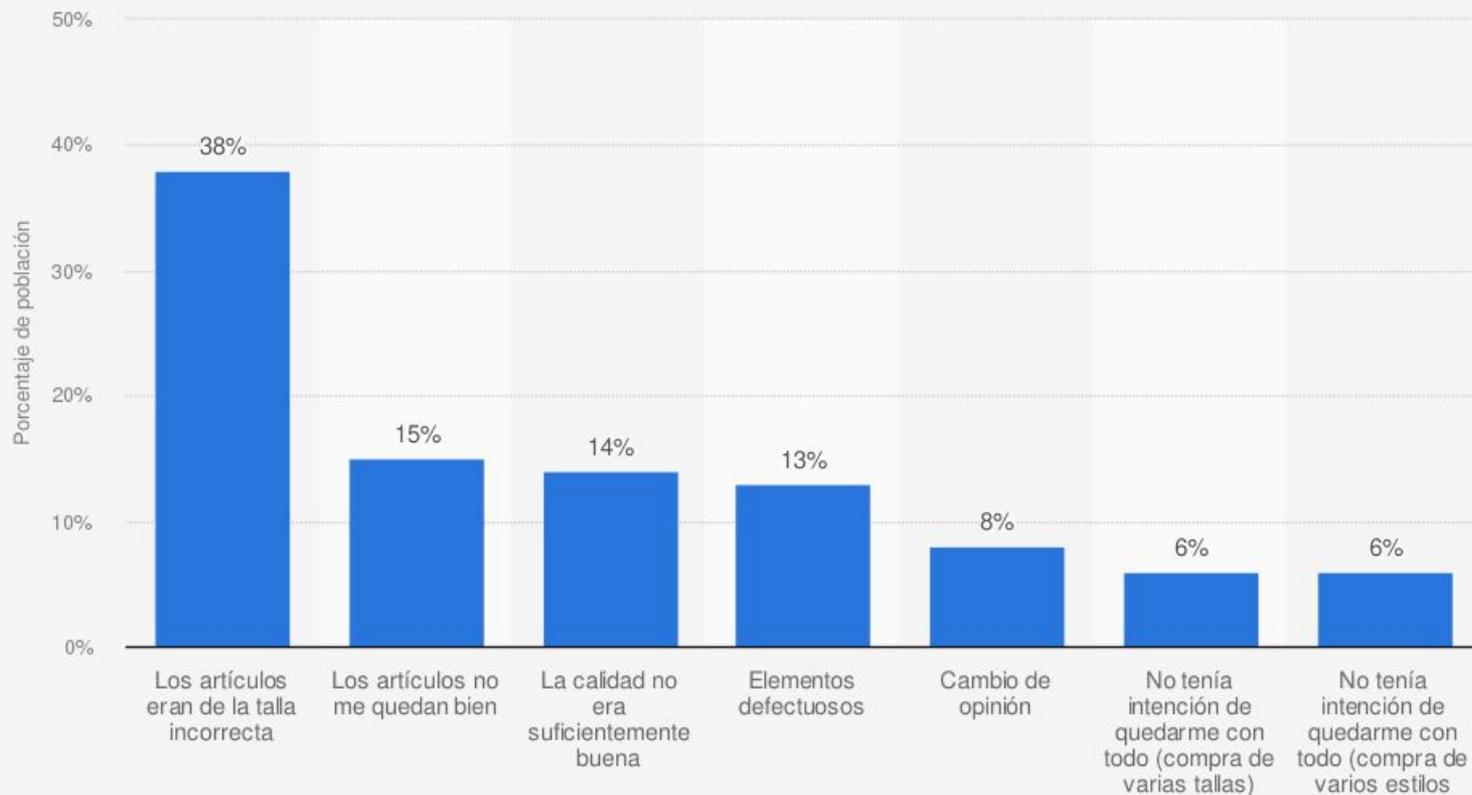
Ordering too
many products

18%



Delivery
problems

Breakdown Fashion



IN-STORE, ONLINE AND BORIS RETURNS



Returns purchased online
and returned online

\$247 Billion



In-store returns
inclusive of BORIS

\$495 Billion



In-store returns
exclusive of BORIS

\$373 Billion

Impactos en la industria



Qué está pasando en el mundo



CÓMO DEVOLVER

Dispones de 30 días desde la fecha de envío de tu pedido para devolver la compra de Zara.com. Los artículos deben conservar todas las etiquetas y estar en perfecto estado.

Estas son las opciones para devolver tu mercancía:

Tienda zara

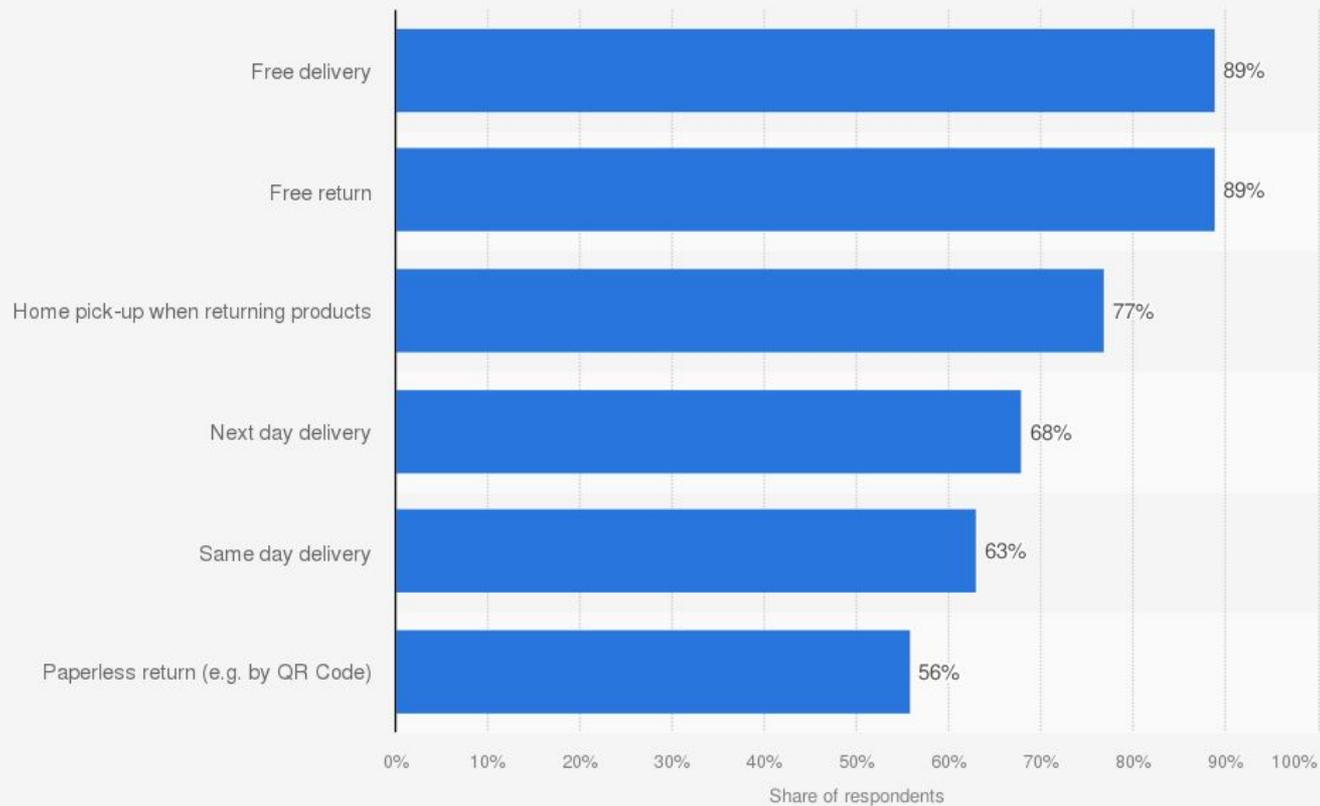


Desde domicilio



Las devoluciones de pedidos realizados a partir del 01.02.2023, tendrán un coste de 1,95 EUR que se descontará del importe reembolsado.

El impacto en la decisión de compra



Probarse la ropa en la oficina de correos: Caso La Poste



| Algunos insights

“Compramos cosas que no queremos para que no nos cobren gastos de envío”

“Compramos más de un talle de la misma prenda para estar seguros”

“Las devoluciones no tienen costo”

“Hay devoluciones que financieramente conviene no realizar”

“Mantener al cliente dentro del ecosistema”

The background is a vibrant blue with several large, semi-transparent, light blue geometric shapes that resemble stylized letters or abstract forms. A prominent, thick orange arc curves across the right side of the image. In the top left corner, there is a partial orange circle and a greyish-blue arc. The overall aesthetic is modern and graphic.

Gracias!