

TOEGANKELIJKHEIDSVERKLARING

1. BESCHRIJVING VAN DE DIENST

ZARA biedt een e-commercedienst aan via haar website en mobiele applicatie. Via deze digitale kanalen kunnen gebruikers, onder andere, productinformatie opvragen, bestellingen plaatsen, betalingen doen, aankopen en retourzendingen beheren en alle andere functies gebruiken die op dat moment voor hen beschikbaar zijn.

2. TOEPASSINGSGEBIED VAN DE VERKLARING

Deze toegankelijkheidsverklaring is van toepassing op de website van ZARA (<https://www.zara.com/be>) en op de mobiele applicatie, beschikbaar voor iOS- en Android-besturingssystemen.

In termen van toegankelijkheid kunnen bepaalde elementen van de dienst van ZARA afhankelijk zijn van technische oplossingen van derden. In dergelijke gevallen, en in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving, neemt ZARA redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat, wanneer dergelijke functies als onderdeel van de dienst worden aangeboden, deze elementen voldoen aan de toepasselijke toegankelijkheidseisen. Onverminderd het voorgaande kan ZARA geen garantie bieden voor de toegankelijkheid van inhoud, diensten of bronnen van derden die niet door ZARA zijn ontwikkeld of waarover ZARA feitelijk geen zeggenschap heeft, zoals bepaalde inhoud of functionaliteiten van derden die in de dienst zijn geïntegreerd en die buiten het bereik van deze toegankelijkheidsverklaring kunnen vallen.

3. ENGAGEMENT

Bij ZARA zijn we van mening dat toegang tot informatie en tot onze digitale kanalen gegarandeerd moet zijn voor iedereen, ongeacht hun fysieke, zintuiglijke, cognitieve of technologische capaciteiten. Ons streven naar toegankelijkheid maakt deel uit van onze kernwaarden inclusie, verantwoordelijkheid en kwaliteit.

We hanteren een benadering gericht op voortdurende verbetering om ervoor te zorgen dat zowel onze website als onze mobiele applicatie toegankelijk en bruikbaar zijn voor een zo groot mogelijke groep gebruikers. Daarom evalueren we regelmatig onze digitale omgevingen, identificeren we obstakels en implementeren we oplossingen om de gebruikerservaring geleidelijk te verbeteren.

ZARA zet zich in om haar website en mobiele applicatie toegankelijk te maken in overeenstemming met de nationale regelgeving die hierop van toepassing is. Daarnaast worden deze digitale omgevingen ontwikkeld met inachtneming van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, met als doel naleving van niveau AA, en in overeenstemming met de EN 301 549-norm, in de versie die op dat moment van kracht is, met betrekking tot toegankelijkheidseisen voor ICT-producten en -diensten, en/of Sectie 508 van de Amerikaanse Rehabilitation Act, indien van toepassing.

ZARA stimuleert actief interne training en bewustwording op het gebied van toegankelijkheid en voorziet haar teams van de kennis en middelen die nodig zijn om deze principes in hun dagelijkse werk te integreren. Hiertoe biedt zij specifieke documentatie en training voor verschillende afdelingen en functies, met als doel de praktische toepassing van toegankelijkheidscriteria in digitale processen, inhoud en ontwikkelingen te vergemakkelijken.

4. REGELGEVENDE KADER EN NORMEN

Deze toegankelijkheidsverklaring is gebaseerd op naleving van de volgende voorschriften en normen:

- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, niveau AA.
- EN 301 549-norm, in de versie die op dat moment van kracht is, en/of Sectie 508 van de Amerikaanse Rehabilitation Act, indien van toepassing.
- Geldende nationale wetgeving met betrekking tot toegankelijkheid.

5. WIJZE VAN EVALUATIE

De toegankelijkheid van de website en de mobiele applicatie is beoordeeld door middel van een systematisch proces van interne audits door gespecialiseerde teams van ZARA en door middel van externe audits door erkende leveranciers op het gebied van digitale toegankelijkheid.

Deze evaluaties worden uitgevoerd door een combinatie van handmatige beoordelingen en geautomatiseerde analyses in verschillende technische omgevingen, waaronder Windows, iOS- en Android-besturingssystemen en de Chrome-, Firefox- en Safari-browsers. Ondersteunende technologieën, zoals schermlezers als JAWS, NVDA, VoiceOver en TalkBack, worden ook gebruikt om de kwaliteit van de gebruikerservaring en algemene toegankelijkheid te beoordelen.

6. STAND VAN NALEVING

Verklaring van naleving

ZARA doet haar uiterste best om ervoor te zorgen dat de essentiële informatie met betrekking tot de werking van haar e-commercedienst, waaronder productinformatie, de verschillende fasen van het aankoopproces, de verwerking van bestellingen en bijbehorende communicatie, wordt aangeboden in toegankelijke formaten en volledig compatibel is met ondersteunende technologieën.

De website en mobiele applicatie van ZARA zijn gedeeltelijk toegankelijk overeenkomstig de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 op niveau AA. De aspecten die momenteel niet aan deze normen voldoen, worden beschreven in de subsectie "Toegankelijkheidsbeperkingen".

Technische architectuur

Via de website en mobiele applicatie van ZARA kunnen gebruikers via digitale interfaces toegang krijgen tot informatie over de producten, door de catalogus bladeren, door de verschillende categorieën navigeren, bestellingen plaatsen, betalingen doen en hun klantaccount beheren. Deze functionaliteiten zijn zo ontworpen dat hun toegankelijkheid en compatibiliteit met veelgebruikte browsers en besturingssystemen, alsook met ondersteunende technologieën, gegarandeerd zijn. Ze zijn ook ontworpen en ontwikkeld in overeenstemming met erkende industriestandaarden en door het toepassen van goede praktijken op het gebied van toegankelijkheid, met als doel een consistente ervaring te leveren en ervoor te zorgen dat inhoud en functionaliteiten kunnen worden bediend en begrepen door browsers, besturingssystemen en ondersteunende technologieën. Ook zijn passende structureren en labeling geïmplementeerd in schermen en pagina's, en zijn toegankelijkheidsondersteunende mechanismen ingebouwd, waaronder de WAI-ARIA-standaard in componenten met complexe interacties, om de toegankelijkheid van inhoud en functionaliteiten voor alle gebruikers te vergemakkelijken.

Toegankelijkheidsfuncties

De belangrijkste toegankelijkheidsfuncties die beschikbaar zijn op de website en mobiele applicatie van ZARA worden hieronder beschreven en zijn gericht op het vergemakkelijken van de toegang en interactie van de gebruiker. Deze kenmerken verwijzen naar de operationele kenmerken die momenteel beschikbaar zijn en naar compatibiliteit met verschillende ondersteunende technologieën:

INDITEX

- Toetsenbordnavigatie: volledige navigatie met 'Tab', 'Shift+Tab', pijltjestoetsen, 'Enter'/'Spatie'. Inclusief koppelingen overslaan en zichtbare focusindicatoren.
- Mobiele navigatie: compatibel met standaardgebaren voor ondersteunende technologie, zoals VoiceOver en TalkBack.
- Zoom, tekst en contrast: ondersteuning voor zoom tot 200%, aanpassing van de lettergrootte en standen met hoog contrast zonder verlies van inhoud of functionaliteit.
- Ondersteunende technologieën: semantische HTML- en ARIA-attributen. Alternatieve tekst voor informatieve afbeeldingen, waarbij decoratieve afbeeldingen worden verborgen. Compatibel met schermlezers, schermvergrotingssoftware, spraakherkenningstools en alternatieve invoerapparaten.
- Formulieren: velden met bijbehorende labels en duidelijke instructies. Validatiefouten worden op een toegankelijke manier gecommuniceerd.
- Multimedia-inhoud: tekstuele alternatieven. Animaties die door de gebruiker kunnen worden gepauzeerd.

Toegankelijkheidsbeperkingen

Er zijn bepaalde beperkingen vastgesteld op de website en mobiele applicatie van ZARA die van invloed zijn op de naleving van bepaalde toegankelijkheidscriteria:

- SC 1.3.1 (Informatie en relaties): op de startpagina is het regiobeheer niet correct; er zijn modale vensters met een onvolledige structuur.
- SC 2.1.1 (Toetsenbord): sommige carrousels hebben geen toetsenbordbediening.
- SC 2.4.3 (Focusvolgorde): sommige productrasters bevatten oneindig scrollen.
- SC 4.1.2 (Naam, rol en waarde): de ARIA-implementatie moet worden herzien.

7. DATUM VAN PUBLICATIE EN PERIODIEKE BEOORDELING

Deze toegankelijkheidsverklaring is opgesteld op 25/09/2026, waarbij de gebruikte methode een zelfevaluatie was.

De website en de mobiele applicatie worden periodiek intern beoordeeld op toegankelijkheid, geïntegreerd in standaard onderhouds- en verbeterprocessen.

Gezien het dynamische karakter van de digitale platforms van ZARA, die onderhevig zijn aan voortdurende updates, de integratie van nieuwe functionaliteiten en de publicatie van nieuwe inhoud, is het mogelijk dat sommige aspecten die in deze verklaring worden beschreven, op het moment van raadpleging zijn gewijzigd of gecorrigeerd.

8. CONTACT

Bij ZARA doen we er alles aan om ervoor te zorgen dat onze website en mobiele applicatie toegankelijk zijn voor iedereen. Als u een toegankelijkheidsbelemmering vaststelt, problemen ondervindt bij het gebruik van een sectie of functionaliteit, een vraag over toegankelijkheid wilt stellen of suggesties voor verbetering van de gebruikerservaring wilt delen, kunt u dit schriftelijk doen via het volgende toegankelijke kanaal:

- E-mail: support.ww@zara.com

We bekijken alle ontvangen berichten zorgvuldig. Wanneer een toegankelijkheidsgerelateerd probleem wordt gemeld, wordt het geregistreerd, geanalyseerd en doorgestuurd naar het verantwoordelijke team voor evaluatie en oplossing, afhankelijk van de aard en urgentie.

INDITEX

ZARA heeft een specifieke procedure voor het afhandelen van klachten over toegankelijkheid. Als u van mening bent dat u geen gepast antwoord hebt ontvangen of als u een formele klacht wilt indienen, kunt u via het hierboven vermelde kanaal verzoeken om behandeling van uw klacht.

We waarderen alle opmerkingen, suggesties of bijdragen die kunnen helpen om de toegankelijkheid van de website en de applicatie te verbeteren. We verzoeken u vriendelijk de informatie die u verstrekt in verband met uw vraag, suggestie of klacht te beperken tot wat strikt noodzakelijk is voor een goed begrip van de situatie.