

INDITEX

ERKLÆRING OM TILGÆNGELIGHED

1. BESKRIVELSE AF TJENESTEN

ZARA leverer en tjeneste i form af e-handel via sit websted og mobilapplikation. Disse digitale kanaler giver brugerne mulighed for, blandt andre funktionaliteter, at tilgå produktinformation, afgive bestillinger, foretage betalinger, administrere køb og returneringer, samt benytte enhver anden funktionalitet, som til enhver given tid måtte blive stillet til brugernes rådighed.

2. ERKLÆRINGENS OMFANG

Nærværende tilgængelighedserklæring gælder for det websted og den mobilapplikation, som tilhører ZARA (www.zara.com/dk), og som fås til styresystemerne iOS og Android.

For så vidt tilgængelighed kan bestemte elementer i den af ZARA ydede tjeneste bero på eller afhænge af tekniske løsninger, som leveres af tredjepart. I sådanne tilfælde og i overensstemmelse med de gældende bestemmelser fastsætter ZARA rimelige foranstaltninger for, når sådanne funktioner leveres som en del af tjenesten, at disse elementer opfylder de gældende krav til tilgængelighed. Uagtet det foregående kan ZARA ikke garantere tilgængeligheden af indhold fra nogen tredjepart, tjenester eller ressourcer, som ikke er blevet udviklet af ZARA eller ikke er under ZARA's egentlige kontrol, som for eksempel bestemt indhold eller bestemte funktionaliteter fra tredjepart, som er integreret i tjenesten, som kan ligge uden for omfanget af denne erklæring om tilgængelighed.

3. TILSAGN

I ZARA er vi af den holdning, at adgang til information og vores digitale kanaler skal være garanteret for alle personer, uanset deres fysiske, sensoriske, kognitive eller teknologiske evner. Vores tilsagn om tilgængelighed udgør en del af vores kerneværdier i form af inklusion, ansvar og kvalitet.

Vi benytter en tilgang, der kendetegner sig ved en løbende -forbedring for at sikre, at såvel vores websted som vores mobilapplikation er tilgængelige og kan benyttes af flest mulige brugertyper. For at muliggøre dette gennemgår vi med jævne mellemrum vores digitale miljøer, finder frem til forhindringer og implementerer løsninger, som er rettet mod en forbedring af brugeroplevelsen.

ZARA forpligter sig til at gøre websted og mobilapplikation tilgængelige i overensstemmelse med de nationale regler, der gælder på området. Hertil kommer, at disse digitale miljøer bliver udviklet med reference til webstedetsadgangsretningslinjerne: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, med det formål at opnå efterlevelsensniveau AA, samt i overensstemmelse med standarden EN 301 549, i de til enhver gældende udgaver heraf, uanset de krav til tilgængelighed for informations- og kommunikationsteknologiprodukter og -tjenester, og/eller, kapitel 508 i den amerikanske (US) rehabiliteringslov, hvor relevant.

ZARA støtter aktivt oplæring internt i virksomheden og kendskab til tilgængelighed ved at stille sin teams den nødvendige viden og ressourcer til rådighed, som der er behov for at integrere disse principper i medarbejdernes daglige arbejde. Dertil leverer ZARA specifik dokumentation og oplæring, som er udformet til de forskellige afdelinger og roller, med den målsætning at gøre det lettere i praksis at anvende kriterierne for tilgængelighed i de digitale processer, indhold og udviklinger.

4. LOVMÆSSIGE RAMMER OG STANDARDER

Erklæringen om tilgængelighed er baseret på overholdelse af følgende bestemmelser og standarder:

INDITEX

- Retningslinjer for adgang til indhold på websted: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, niveau AA.
- Standarden EN 301 549, i sin til enhver tid gældende version, og /eller kapitel 508 i den amerikanske (US) rehabiliteringslov, hvor relevant.
- Gældende, national lovgivning, som finder anvendelse på tilgængelighed.

5. EVALUERINGSMETODE

Tilgængeligheden til webstedet og mobilapplikationen er blevet vurderet gennem en systematisk proces, som er udført som en intern kontrol af specialiserede medarbejderteams i ZARA, samt gennem en ekstern kontrol, som udføres af anerkendte leverandører på området for digital tilgængelighed.

Disse vurderinger er foretaget ved at kombinere manuelle undersøgelser og automatiske analyser på tværs af forskellige, tekniske miljøer, herunder styresystemerne Windows, iOS og Android, samt søgemaskinerne som blandt andet Chrome, Firefox og Safari Hjælpeteknologier som for eksempel JAWS, NVDA, VoiceOver og TalkBack-skærmlæsere er ligeledes blevet benyttet til at validere kvaliteten af brugeroplevelsen og den overordnede tilgængelighed.

6. OVERENSSTEMMELSE

Overensstemmelseserklæring

ZARA bestræber sig på bedst muligt at sikre, at de vigtigste oplysninger om driften af dets e-handelstjeneste, herunder produktoplysninger, de forskellige trin i købsprocessen, ordrebehandlingen og dertil knyttede meddelelser, leveres i et tilgængeligt format og er fuldt kompatible med hjælpeteknologierne.

ZARA's websted og mobilapplikation er delvist tilgængelige i overensstemmelse med Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, niveau AA. De forhold, som i øjeblikket ikke er i overensstemmelse med disse standarder, fremgår af underafsnittet "Begrænsninger for tilgængelighed".

Teknisk opbygning

ZARA's websted og mobilapplikation giver brugerene mulighed for at få adgang til oplysninger om deres varer, navigere rundt i kataloget og gennem dets forskellige kategorier, afgive bestillinger, fortage betalinger og håndtere deres kundekonto gennem forskellige grænseflader. Disse funktionaliteter er blevet designet til at sikre tilgængeligheden dertil og kompatibilitet med de mest benyttede søgemaskiner og styresystemer, samt med hjælpeteknologier. De er også blevet designet og udviklet i overensstemmelse med anerkendte industristandarder og ved at benytte bedste tilgængelighedspraksisser, med det mål at levere en stabil oplevelse og sikre, at indhold og funktionaliteter kan benyttes og forstås af søgemaskiner, styresystemer og hjælpeteknologier. Passende strukturering og mærkning implementeres ligeledes på tværs af skærme og sider, og tilgængelighedsstøttemekanismer indarbejdes, herunder WAI-ARIA-standard, hvilket omfatter komplekse interaktioner, med henblik på at lette adgangen til indhold og funktionaliteter for alle brugere.

Adgangsegenskaber

De vigtigste tilgængelighedsegenskaber på ZARA's websted og mobilapplikation er beskrevet længere nede, og har til hensigt at gøre brugeradgang og -interaktion nemmere. Disse kendetegn henviser til de operationelle egenskaber, som er tilgængelige i øjeblikket, og til kompatibilitet med forskellige hjælpeteknologier:

INDITEX

- Navigation via tastatur: fuld navigation ved hjælp af `Tab`, `Shift+Tab`, piletasterne, `Enter`/`Space`. Omfatter skjulte links (skip links) og synlige fokusindikatorer.
- Mobil navigation: kompatibel med standard hjælpeteknologibevegelser som for eksempel VoiceOver og TalkBack.
- Zoom, tekst og kontrast: støtte til zoom på op til 200 %, justering af teksttypestørrelser og høj-kontrastmoduser uden tab af indhold eller funktionalitet.
- Hjælpeteknologier: semantisk HTML og ARIA-attributter. Alternativ tekst til informative billeder, hvor de dekorative billeder er skjult. Kompatible med skærmlæsere, luppe, stemmegenkendelsesværktøj og alternative indlæsningsapparater.
- Formularer: felter med tilknyttede etiketter og klare anvisninger. Valideringsfejl kommunikeret på en tilgængelig måde.
- Multimedieindhold: tekstalternativer. Animationer, som brugeren kan sætte på pause.

Begrænsninger for tilgængelighed

Der blevet identificeret visse begrænsninger på ZARA's websted og mobilapplikation, som berører overholdelse af nogle tilgængelighedskriterier:

- SC 1.3.1 (Information og forbindelser): på hjemmesiden er administrationen af regioner ikke korrekt; der er modaler med en ufuldstændig struktur.
- SC 2.1.1 (Tastatur): visse karruseller har ingen tastaturkontroller.
- SC 2.4.3 (Fokusorder): visse varegitre kommer med endeløs scrolling.
- SC 4.1.2 (Navn, rolle og værdi): implementering af ARIA kræver gennemgang.

7. DATO FOR OFFENTLIGGØRELSE OG GENNEMGANG

Denne erklæring om tilgængelighed blev udarbejdet den 08/07/2026, og den anvendte metode bag udarbejdelsen har været en selvevaluering.

Webstedet og mobilapplikationen underkastes med jævne mellemrum en intern undersøgelse, som er en del af standardprocesserne bag vedligeholdelse og forbedringer.

Grundet den dynamiske beskaffenhed af ZARA's digitale platforme, som bliver løbende opdateret og tilført nye funktionaliteter og får offentliggjort nyt indhold, kan det forekomme, at nogle af de forhold, som er beskrevet i nærværende erklæring, er blevet ændret eller korrigeret på tidspunktet for forespørgslen.

8. KONTAKT

I ZARA forpligter vi os til at sikre, at vores websted og mobilapplikation er tilgængelige for alle personer. Hvis du konstaterer nogen forhindringer i forhold til tilgængelighed, oplever vanskeligheder ved at benytte en sektion eller funktionalitet, ønsker at gøre opmærksom på et tilgængelighedsanliggende, eller gerne vil dele forslag til forbedringer af brugeroplevelsen, kan du rette skriftlig henvendelse til følgende:

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

Vi gennemgår omhyggeligt alle de henvendelser, som vi modtager. Når der rapporteres et problem i forhold til tilgængelighed-, bliver det noteret, analyseret og sendt videre til det ansvarlige team for evaluering og løsningsfremfindelse, alt efter problemets natur og hastende karakter.

ZARA har en specifik procedure for håndtering af klager, der vedrører tilgængelighedsanliggender. Hvis du mener, at du ikke har modtaget et passende svar, eller hvis du ønsker at indgive en formel klage, kan du anmode om en behandling af sagen ved henvendelse til ovennævnte e-mailadresse.

INDITEX

Vi påskønner alle kommentarer, forslag eller bidrag, der kan være med til at forbedre tilgængeligheden til websted og applikationen. Vi anmoder venligst om, at de oplysninger, du fremlægger for os i forbindelse med din forespørgsel, forslag eller klage, begrænser sig til de strengt nødvendige med henblik på en korrekt forståelse af situationen.