

DECLARACIÓ D'ACCESSIBILITAT

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

ZARA presta un servei de comerç electrònic a través del seu lloc web i de la seva aplicació mòbil. Aquests canals digitals permeten als usuaris, entre altres funcionalitats, accedir a informació sobre productes, formalitzar comandes, efectuar pagaments, gestionar compres i devolucions, així com utilitzar qualssevol altres prestacions que es posin a la seva disposició en cada moment.

2. ABAST DE LA DECLARACIÓ

Aquesta declaració d'accessibilitat s'aplica al lloc web de ZARA (<https://www.zara.com/ca/>) i a la seva aplicació mòbil, disponibles per als sistemes operatius iOS i Android.

En matèria d'accessibilitat, determinats elements del servei de ZARA es poden basar o dependre de solucions tècniques de tercers. En aquests casos, i d'acord amb la normativa aplicable, ZARA adopta les mesures raonables per garantir que, quan aquestes funcions es prestin com a part del servei, aquests elements compleixin els requisits d'accessibilitat exigibles. Sens perjudici d'això, ZARA no pot garantir l'accessibilitat dels continguts, serveis o recursos de tercers que no hagin estat desenvolupats per ZARA ni estiguin sota el seu control efectiu, com pot ser el cas de determinats continguts o funcionalitats de tercers integrats en el servei, els quals poden quedar fora de l'àmbit d'aquesta declaració d'accessibilitat.

3. COMPROMÍS

A ZARA considerem que l'accés a la informació i als nostres canals digitals ha d'estar garantit per a totes les persones, amb independència de les seves capacitats físiques, sensorials, cognitives o tecnològiques. El nostre compromís amb l'accessibilitat forma part dels nostres valors d'inclusió, responsabilitat i qualitat.

Apliquem una metodologia de millora contínua per garantir que tant la nostra pàgina web com la nostra aplicació mòbil siguin accessibles i usables pel màxim nombre possible de persones. Per a això, revisem periòdicament els nostres entorns digitals, identifiquem barreres i apliquem solucions orientades a millorar l'experiència d'usuari de manera progressiva.

ZARA està compromesa a fer accessibles el seu lloc web i la seva aplicació mòbil, de conformitat amb la normativa nacional que li és aplicable. Així mateix, aquests entorns digitals es desenvolupen prenent com a referència les Pautes d'accessibilitat per al contingut web (WCAG) 2.2, amb l'objectiu d'assolir un nivell de conformitat AA, i també d'acord amb la norma EN 301 549, en la seva versió vigent en cada moment, relativa als requisits d'accessibilitat dels productes i serveis TIC o la secció 508 de la *Rehabilitation Act* dels EUA, segons correspongui.

ZARA promou activament la formació i conscienciació interna en matèria d'accessibilitat i dota els seus equips de coneixements i recursos que els permetin integrar aquests principis en la seva activitat diària. Per a això, posa a disposició documentació i formació específica adreçada als diferents departaments i perfils, amb l'objectiu de facilitar l'aplicació pràctica de criteris d'accessibilitat en els processos, continguts i desenvolupaments digitals.

4. NORMATIVA I ESTÀNDARDS

Aquesta declaració d'accessibilitat es basa en el compliment de la normativa i els estàndards següents:

- Pautes d'accessibilitat per al contingut web (WCAG) 2.2, nivell AA.

- Norma EN 301 549, en la seva versió vigent en cada moment o la secció 508 de la *Rehabilitation Act* dels EUA, segons correspongui.
- Normativa nacional vigent en matèria d'accessibilitat.

5. MÈTODE D'AVUACIÓ

L'accessibilitat del lloc web i de l'aplicació mòbil s'ha avaluat a través d'un procés sistemàtic d'auditories internes realitzades per equips especialitzats de ZARA, així com mitjançant auditories externes dutes a terme per proveïdors de referència en accessibilitat digital.

Aquestes avaluacions s'han desenvolupat combinant revisions manuals i anàlisis automàtiques, en diferents entorns tècnics, incloent-hi els sistemes operatius Windows, iOS i Android, i els navegadors Chrome, Firefox i Safari, entre d'altres. Així mateix, s'han emprat tecnologies d'assistència, com els lectors de pantalla JAWS, NVDA, VoiceOver i TalkBack, per tal de validar la qualitat de l'experiència d'ús i l'accessibilitat dels usuaris.

6. SITUACIÓ DE COMPLIMENT

Declaració de compliment

ZARA fa els seus millors esforços perquè la informació essencial relativa al funcionament del seu servei de comerç electrònic, inclosa la informació sobre productes, les diferents fases del procés de compra, la tramitació de comandes i les comunicacions associades, es proporcioni en formats accessibles i plenament compatibles amb tecnologies de suport.

El lloc web i l'aplicació mòbil de ZARA són parcialment accessibles, d'acord amb les Pautes d'accessibilitat per al contingut web (WCAG) 2.2 en nivell AA. Els aspectes que actualment no s'ajusten a aquests estàndards es detallen al subapartat "Limitacions d'accessibilitat".

Arquitectura tècnica

El lloc web i l'aplicació mòbil de ZARA permeten als usuaris accedir a informació sobre els seus productes, explorar el catàleg i navegar per les seves categories diferents, formalitzar comandes, efectuar pagaments i gestionar el seu compte de client a través d'interfícies digitals. Aquestes funcionalitats s'han concebut per garantir-ne l'accessibilitat i la compatibilitat amb els navegadors i els sistemes operatius d'ús habitual, així com amb les tecnologies de suport.

Així mateix, s'han dissenyat i desenvolupat partint d'estàndards reconeguts de la indústria i aplicant les millors pràctiques d'accessibilitat, amb l'objectiu d'oferir una experiència consistent i assegurar que els continguts i les funcionalitats puguin ser operats i compresos mitjançant navegadors, sistemes operatius i tecnologies d'assistència. Igualment, s'aplica una estructuració i etiquetatge adequats en les pantalles i les pàgines i s'hi incorporen mecanismes de suport a l'accessibilitat, inclòs l'estàndard WAI-ARIA en els components d'interacció complexa, per tal de facilitar l'accessibilitat dels continguts i les funcionalitats per a tots els usuaris.

Funcionalitats d'accessibilitat

A continuació, es descriuen les funcionalitats principals d'accessibilitat disponibles al lloc web i l'aplicació mòbil de ZARA, orientades a facilitar l'accés i la interacció dels usuaris. Aquestes funcionalitats fan referència a les característiques operatives actualment disponibles i a la compatibilitat amb diferents tecnologies d'assistència:

INDITEX

- Navegació per teclat: navegació completa amb `Tab`, `Shift+Tab`, fletxes, `Enter`/`Espai`. Inclou enllaços de salt al contingut (*skip links*) i indicadors de focus visibles.
- Navegació mòbil: compatible amb els gestos estàndard de les tecnologies d'assistència, com VoiceOver i TalkBack.
- Zoom, text i contrast: suport de zoom fins a 200%, ajust de mida de font i alt contrast sense pèrdua de contingut ni funcionalitat.
- Tecnologies d'assistència: HTML semàntic i atributs ARIA. Textos alternatius en imatges informatives, amagant-se les decoratives. Compatible amb lectors de pantalla, magnificadors, reconeixement de veu i dispositius alternatius.
- Formularis: camps amb etiquetes associades i instruccions clares. Errors de validació comunicats de manera accessible.
- Contingut multimèdia: alternatives textuais. Animacions que poden ser pausades per l'usuari.

Limitacions d'accessibilitat

Al lloc web i l'aplicació mòbil de ZARA s'han identificat determinades limitacions que afecten el compliment d'alguns criteris d'accessibilitat:

- SC 1.3.1 (Informació i relacions): a la pàgina inicial, la gestió de les regions no és correcta; hi ha modals amb estructura incompleta.
- SC 2.1.1 (Teclat): alguns carrusels no tenen controls per teclat.
- SC 2.4.3 (Ordre del focus): en algunes graelles de producte hi ha un desplaçament infinit.
- SC 4.1.2 (Nom, funció i valor): la implementació d'ARIA s'ha de revisar.

7. DATES DE PUBLICACIÓ I REVISIÓ

Aquesta declaració d'accessibilitat s'ha preparat en data 31/07/2026, i el mètode emprat és l'autoavaluació.

El lloc web i l'aplicació mòbil se sotmeten a revisions internes periòdiques en matèria d'accessibilitat, integrades en els processos ordinaris de manteniment i millora.

Atès el caràcter dinàmic de les plataformes digitals de ZARA, subjectes a actualitzacions contínues, incorporació de noves funcionalitats i publicació de nous continguts, és possible que alguns dels aspectes descrits en aquesta declaració s'hagin modificat o corregit en el moment de la seva consulta.

8. CONTACTE

A ZARA estem compromesos i treballem perquè el nostre lloc web i la nostra aplicació siguin accessibles per a totes les persones. Si hi detecteu alguna barrera d'accessibilitat, teniu dificultats per utilitzar alguna secció o funcionalitat, voleu plantejar un dubte sobre accessibilitat o ens voleu traslladar qualsevol suggeriment de millora en l'experiència d'ús, podeu fer-ho a través del següent mitjà escrit accessible:

- Adreça electrònica: support.ww@zara.com

Revisem curosament totes les comunicacions rebudes. Quan se'ns trasllada un problema relacionat amb l'accessibilitat, es registra, s'analitza i es deriva a l'equip responsable per a la seva avaluació i correcció en funció de la seva naturalesa i urgència.

ZARA disposa d'un procediment específic per a la gestió de reclamacions relacionades amb l'accessibilitat. Si considereu que no heu rebut una resposta adequada o voleu formular una reclamació formal, podeu sol·licitar-ne la tramitació a través del canal indicat anteriorment.

INDITEX

Agraïm qualsevol comentari, suggeriment o aportació que contribueixi a millorar l'accessibilitat del lloc web i de l'aplicació. Us preguem que les dades facilitades relatives a la vostra consulta, suggeriment o reclamació siguin únicament les necessàries per a la correcta comprensió de la situació.