

DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ZARA presta un servicio de comercio electrónico a través de su sitio web y de su aplicación móvil. Estos canales digitales permiten a los usuarios, entre otras funcionalidades, acceder a información sobre productos, formalizar pedidos, efectuar pagos, gestionar compras y devoluciones, así como utilizar cualesquiera otras prestaciones que se pongan a su disposición en cada momento.

2. ALCANCE DE LA DECLARACIÓN

La presente declaración de accesibilidad se aplica al sitio web de ZARA (<https://www.zara.com/es/>) y a su aplicación móvil, disponibles para los sistemas operativos iOS y Android.

En materia de accesibilidad, determinados elementos del servicio de ZARA pueden apoyarse o depender de soluciones técnicas de terceros. En estos casos, y de conformidad con la normativa aplicable, ZARA adopta las medidas razonables para garantizar que, cuando dichas funciones se presten como parte del servicio, esos elementos cumplan los requisitos de accesibilidad exigibles. Sin perjuicio de lo anterior, ZARA no puede garantizar la accesibilidad de aquellos contenidos, servicios o recursos de terceros que no hayan sido desarrollados por ZARA ni se encuentren bajo su control efectivo, como puede ser el caso de determinados contenidos o funcionalidades de terceros integrados en el servicio, los cuales pueden quedar fuera del ámbito de la presente declaración de accesibilidad.

3. COMPROMISO

En ZARA, consideramos que el acceso a la información y a nuestros canales digitales debe estar garantizado para todas las personas, con independencia de sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas o tecnológicas. Nuestro compromiso con la accesibilidad forma parte de nuestros valores de inclusión, responsabilidad y calidad.

Aplicamos un enfoque de mejora continua para garantizar que tanto nuestra página web como nuestra aplicación móvil sean accesibles y usables por el mayor número posible de personas. Para ello, revisamos periódicamente nuestros entornos digitales, identificamos barreras y aplicamos soluciones orientadas a mejorar la experiencia de usuario de forma progresiva.

ZARA está comprometida a hacer accesibles su sitio web y su aplicación móvil de conformidad con la normativa nacional que le resulta aplicable. Asimismo, estos entornos digitales se desarrollan tomando como referencia las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.2, con el objetivo de alcanzar un nivel de conformidad AA, así como de acuerdo con la norma EN 301 549, en su versión vigente en cada momento, relativa a los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios TIC y/o la Sección 508 de la Rehabilitation Act de EE. UU., según resulte aplicable.

ZARA promueve activamente la formación y concienciación interna en materia de accesibilidad, dotando a sus equipos de conocimientos y recursos que les permitan integrar estos principios en su actividad diaria. Para ello, pone a disposición documentación y formación específica dirigida a los distintos departamentos y perfiles, con el objetivo de facilitar la aplicación práctica de criterios de accesibilidad en los procesos, contenidos y desarrollos digitales.

4. NORMATIVA Y ESTÁNDARES

La presente declaración de accesibilidad se basa en el cumplimiento de la siguiente normativa y estándares:

- Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.2, nivel AA.
- Norma EN 301 549, en su versión vigente en cada momento y/o la Sección 508 de la Rehabilitation Act de EE. UU., según resulte aplicable.
- Normativa nacional vigente en materia de accesibilidad.

5. MÉTODO DE EVALUACIÓN

La accesibilidad del sitio web y de la aplicación móvil ha sido evaluada a través de un proceso sistemático de auditorías internas realizadas por equipos especializados de ZARA, así como mediante auditorías externas llevadas a cabo por proveedores de referencia en accesibilidad digital.

Estas evaluaciones se han desarrollado combinando revisiones manuales y análisis automáticos, en distintos entornos técnicos, incluyendo los sistemas operativos Windows, iOS y Android, y los navegadores Chrome, Firefox y Safari, entre otros. Asimismo, se han empleado tecnologías de asistencia, como los lectores de pantalla JAWS, NVDA, VoiceOver y TalkBack, con el fin de validar la calidad de la experiencia de uso y la accesibilidad de los usuarios.

6. SITUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Declaración de cumplimiento

ZARA hace sus mejores esfuerzos para que la información esencial relativa al funcionamiento de su servicio de comercio electrónico, incluida la información sobre productos, las diferentes fases del proceso de compra, la tramitación de pedidos y las comunicaciones asociadas, se proporcione en formatos accesibles y plenamente compatibles con tecnologías de apoyo.

El sitio web y la aplicación móvil de ZARA son parcialmente accesibles conforme a las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.2 en nivel AA. Los aspectos que actualmente no se ajustan a dichos estándares se detallan en el subapartado “Limitaciones de accesibilidad”.

Arquitectura técnica

El sitio web y la aplicación móvil de ZARA permiten a los usuarios acceder a información sobre sus productos, explorar el catálogo y navegar por sus distintas categorías, formalizar pedidos, efectuar pagos y gestionar su cuenta de cliente a través de interfaces digitales. Estas funcionalidades se han concebido para garantizar su accesibilidad y su compatibilidad con los navegadores y sistemas operativos de uso habitual, así como con las tecnologías de apoyo.

Asimismo, se han diseñado y desarrollado conforme a estándares reconocidos de la industria y aplicando las mejores prácticas de accesibilidad, con el objetivo de ofrecer una experiencia consistente y asegurar que los contenidos y funcionalidades puedan ser operados y comprendidos mediante navegadores, sistemas operativos y tecnologías de asistencia. Igualmente, se aplica una estructuración y etiquetado adecuado en las pantallas y páginas, y se incorporan mecanismos de apoyo a la accesibilidad, incluido el estándar WAI-ARIA en aquellos componentes de interacción compleja, con el fin de facilitar la accesibilidad de los contenidos y funcionalidades para todos los usuarios.

Funcionalidades de accesibilidad

INDITEX

A continuación, se describen las principales funcionalidades de accesibilidad disponibles en el sitio web y la aplicación móvil de ZARA, orientadas a facilitar el acceso y la interacción de los usuarios. Estas funcionalidades hacen referencia a las características operativas actualmente disponibles y a la compatibilidad con distintas tecnologías de asistencia:

- Navegación por teclado: navegación completa con `Tab`, `Shift+Tab`, flechas, `Enter`/`Espacio`. Incluye enlaces de salto al contenido (skip links) e indicadores de foco visibles.
- Navegación móvil: compatible con los gestos estándar de las tecnologías de asistencia, como VoiceOver y TalkBack.
- Zoom, texto y contraste: soporte de zoom hasta 200%, ajuste de tamaño de fuente y alto contraste sin pérdida de contenido ni funcionalidad.
- Tecnologías de asistencia: HTML semántico y atributos ARIA. Textos alternativos en imágenes informativas, ocultándose las decorativas. Compatible con lectores de pantalla, magnificadores, reconocimiento de voz y dispositivos alternativos.
- Formularios: campos con etiquetas asociadas e instrucciones claras. Errores de validación comunicados de forma accesible.
- Contenido multimedia: alternativas textuales. Animaciones que pueden ser pausadas por el usuario.

Limitaciones de accesibilidad

En el sitio web y la aplicación móvil de ZARA se han identificado determinadas limitaciones que afectan al cumplimiento de algunos criterios de accesibilidad:

- SC 1.3.1 (Información y relaciones): en la Home la gestión de las regiones no es correcta; hay modales con estructura incompleta.
- SC 2.1.1 (Teclado): algunos carruseles no tienen controles por teclado.
- SC 2.4.3 (Orden del foco): en algunas parrillas de producto hay un scroll infinito.
- SC 4.1.2 (Nombre, función y valor): la implementación de ARIA debe ser revisada.

7. FECHAS DE PUBLICACIÓN Y REVISIÓN

La presente declaración de accesibilidad ha sido preparada en fecha 31/07/2026, siendo el método empleado la autoevaluación.

El sitio web y la aplicación móvil se someten a revisiones internas periódicas en materia de accesibilidad, integradas en los procesos ordinarios de mantenimiento y mejora.

Dado el carácter dinámico de las plataformas digitales de ZARA, sujetas a actualizaciones continuas, incorporación de nuevas funcionalidades y publicación de nuevos contenidos, es posible que algunos de los aspectos descritos en la presente declaración hayan sido modificados o corregidos en el momento de su consulta.

8. CONTACTO

En ZARA estamos comprometidos y trabajamos para que nuestro sitio web y nuestra aplicación sean accesibles para todas las personas. Si detecta alguna barrera de accesibilidad, tiene dificultades para utilizar alguna sección o funcionalidad, desea plantear una duda sobre accesibilidad o quiere trasladarnos cualquier sugerencia de mejora en la experiencia de uso, puede hacerlo a través del siguiente medio escrito accesible:

- Correo electrónico: support.ww@zara.com

INDITEX

Revisamos cuidadosamente todas las comunicaciones recibidas. Cuando se nos traslada un problema relacionado con la accesibilidad, se registra, se analiza y se deriva al equipo responsable para su evaluación y corrección en función de su naturaleza y urgencia.

ZARA dispone de un procedimiento específico para la gestión de reclamaciones relacionadas con accesibilidad. Si considera que no ha recibido una respuesta adecuada o desea formular una reclamación formal, puede solicitar su tramitación a través del canal anteriormente indicado.

Agradecemos cualquier comentario, sugerencia o aportación que contribuya a mejorar la accesibilidad del sitio web y de la aplicación. Le rogamos que los datos facilitados relativos a su consulta, sugerencia o reclamación sean únicamente los necesarios para la correcta comprensión de la situación.