

DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDADE

1. DESCRIPCIÓN DO SERVIZO

ZARA presta un servizo de comercio electrónico a través do seu sitio web e da súa aplicación móbil. Estas canles dixitais permiten aos usuarios, entre outras funcionalidades, acceder a información sobre produtos, formalizar pedidos, efectuar pagos, xestionar compras e devolucións, así como utilizar calquera outra prestación que se poña á súa disposición en cada momento.

2. ALCANCE DA DECLARACIÓN

Esta declaración de accesibilidade aplícase ao sitio web de ZARA (<https://www.zara.com/es/>) e á súa aplicación móbil, dispoñibles para os sistemas operativos iOS e Android.

En materia de accesibilidade, determinados elementos do servizo de ZARA poden apoiarse en ou depender de solucións técnicas de terceiros. Nestes casos, e de conformidade coa normativa aplicable, ZARA adopta as medidas razoables para garantir que, cando as devanditas funcións se presten como parte do servizo, eses elementos cumpran os requisitos de accesibilidade esixibles. Sen prexuízo do anterior, ZARA non pode garantir a accesibilidade dos contidos, servizos ou recursos de terceiros que non fosen desenvolvidos por ZARA nin se atopen baixo o seu control efectivo, como pode ser o caso de determinados contidos ou funcionalidades de terceiros integrados no servizo, que poden quedar fóra do ámbito desta declaración de accesibilidade.

3. COMPROMISO

En ZARA, consideramos que o acceso á información e ás nosas canles dixitais debe estar garantido para todas as persoas, con independencia das súas capacidades físicas, sensoriais, cognitivas ou tecnolóxicas. O noso compromiso coa accesibilidade forma parte dos nosos valores de inclusión, responsabilidade e calidade.

Aplicamos un enfoque de mellora continua para garantir que tanto a nosa páxina web como a nosa aplicación móbil sexan accesibles e podan ser usadas polo maior número posible de persoas. Para iso, revisamos periodicamente os nosos medios dixitais, identificamos barreiras e aplicamos solucións orientadas a mellorar a experiencia dos usuarios de forma progresiva.

ZARA está comprometida a facer accesibles o seu sitio web e a súa aplicación móbil de conformidade coa normativa nacional aplicable. Así mesmo, estes medios dixitais desenvólvense tomando como referencia as Pautas de Accesibilidade para o Contido Web (WCAG) 2.2, co obxectivo de alcanzar un nivel de conformidade AA, así como de acordo coa norma EN 301 549, na súa versión vixente en cada momento, relativa aos requisitos de accesibilidade dos produtos e servizos de TIC e/ou a Sección 508 da Rehabilitation Act de EE. UU., segundo resulte aplicable.

ZARA promove activamente a formación e concienciación interna en materia de accesibilidade, dotando aos seus equipos de coñecementos e recursos que lles permitan integrar estes principios na súa actividade diaria. Para iso, pon a disposición documentación e formación específica dirixida aos distintos departamentos e perfís, co obxectivo de facilitar a aplicación práctica de criterios de accesibilidade nos procesos, contidos e desenvolvementos dixitais.

4. NORMATIVA E ESTÁNDARES

Esta declaración de accesibilidade baséase no cumprimento da normativa e dos estándares seguintes:

- Pautas de Accesibilidade para o Contido Web (WCAG) 2.2, nivel AA.
- Norma EN 301 549, na súa versión vixente en cada momento e/ou a Sección 508 da Rehabilitation Act de EE. UU., segundo resulte aplicable.
- Normativa nacional vixente en materia de accesibilidade.

5. MÉTODO DE AVALIACIÓN

A accesibilidade do sitio web e da aplicación móbil foi avaliada a través dun proceso sistemático de auditorías internas realizadas por equipos especializados de ZARA, así como mediante auditorías externas levadas a cabo por provedores de referencia en accesibilidade dixital.

Estas avaliacións desenvóléronse combinando revisións manuais e análises automáticas, en distintos medios técnicos, incluíndo os sistemas operativos Windows, iOS e Android, e os navegadores Chrome, Firefox e Safari, entre outros. Así mesmo, empregáronse tecnoloxías de asistencia, como os lectores de pantalla JAWS, NVDA, VoiceOver e TalkBack, co fin de validar a calidade da experiencia de uso e a accesibilidade dos usuarios.

6. SITUACIÓN DE CUMPRIMENTO

Declaración de cumprimento

ZARA esforzase para que a información esencial relativa ao funcionamento do seu servizo de comercio electrónico, incluídas a información sobre produtos, as diferentes fases do proceso de compra, a tramitación de pedidos e as comunicacións asociadas, se proporcione en formatos accesibles e plenamente compatibles con tecnoloxías de apoio.

O sitio web e a aplicación móbil de ZARA son parcialmente accesibles conforme ás Pautas de Accesibilidade para o Contido Web (WCAG) 2.2 en nivel AA. Os aspectos que actualmente non se axustan aos devanditos estándares detállanse no subpunto “Limitacións de accesibilidade”.

Arquitectura técnica

O sitio web e a aplicación móbil de ZARA permiten aos usuarios acceder a información sobre os seus produtos, explorar o catálogo e navegar polas distintas categorías, formalizar pedidos, efectuar pagos e xestionar a súa conta de cliente a través de interfaces dixitais. Estas funcionalidades concibíronse para garantir a súa accesibilidade e a súa compatibilidade cos navegadores e cos sistemas operativos de uso habitual, así como coas tecnoloxías de apoio.

Así mesmo, deseñáronse e desenvóléronse conforme a estándares recoñecidos da industria e aplicando as mellores prácticas de accesibilidade, co obxectivo de ofrecer unha experiencia consistente e asegurar que os contidos e as funcionalidades poidan ser usados e comprendidos mediante navegadores, sistemas operativos e tecnoloxías de asistencia. Igualmente, aplícase unha estruturación e un etiquetado adecuados nas pantallas e nas páxinas, e incorpóranse mecanismos de apoio á accesibilidade, incluído o estándar WAI-ARIA naqueles compoñentes de interacción complexa, co fin de facilitar a accesibilidade dos contidos e das funcionalidades para todos os usuarios.

Funcionalidades de accesibilidade

A continuación, descríbense as principais funcionalidades de accesibilidade dispoñibles no sitio web e a aplicación móbil de ZARA, orientadas a facilitar o acceso e a interacción dos usuarios. Estas funcionalidades fan referencia ás características operativas actualmente dispoñibles e á compatibilidade con distintas tecnoloxías de asistencia:

INDITEX

- Navegación por teclado: navegación completa con “Tab”, “Shift+Tab”, flechas, “Enter”/“Espazo”. Inclúe ligazóns de salto ao contido (*skip links*) e indicadores de foco visibles.
- Navegación móbil: compatible cos xestos estándar das tecnoloxías de asistencia, como VoiceOver e TalkBack.
- Zoom, texto e contraste: soporte de zoom ata 200 %, axuste de tamaño de fonte e alto contraste sen perda de contido nin funcionalidade.
- Tecnoloxías de asistencia: HTML semántico e atributos ARIA. Textos alternativos en imaxes informativas, ocultando as decorativas. Compatible con lectores de pantalla, magnificadores, recoñecemento de voz e dispositivos alternativos.
- Formularios: campos con etiquetas asociadas e instrucións claras. Erros de validación comunicados de forma accesible.
- Contido multimedia: alternativas textuais. Animacións que o usuario pode pausar.

Limitacións de accesibilidade

No sitio web e na aplicación móbil de ZARA identificáronse determinadas limitacións que afectan o cumprimento dalgúns criterios de accesibilidade:

- SC 1.3.1 (Información e relacións): na Home a xestión das rexións non é correcta; hai modais con estrutura incompleta.
- SC 2.1.1 (Teclado): algúns carruseis non teñen controis por teclado.
- SC 2.4.3 (Orde do foco): algunhas grellas de produto, hai un scroll infinito.
- SC 4.1.2 (Nome, función e valor): a implementación de ARIA debe ser revisada.

7. DATAS DE PUBLICACIÓN E REVISIÓN

Esta declaración de accesibilidade foi preparada o 31/07/2026, sendo o método empregado a autoavaliación.

O sitio web e a aplicación móbil sométense a revisións internas periódicas en materia de accesibilidade, integradas nos procesos ordinarios de mantemento e mellora.

Dado o carácter dinámico das plataformas dixitais de ZARA, que están suxeitas a actualizacións continuas, incorporación de novas funcionalidades e publicación de novos contidos, é posible que algúns dos aspectos descritos nesta declaración fosen modificados ou corrixidos no momento da súa consulta.

8. CONTACTO

En ZARA estamos comprometidos e traballamos para que o noso sitio web e a nosa aplicación sexan accesibles para todas as persoas. Se detectas algunha barreira de accesibilidade, tes dificultades para utilizar algunha sección ou funcionalidade, desexas expor unha dúbida sobre accesibilidade ou queres trasladarnos calquera suxestión de mellora na experiencia de uso, podes facelo a través do seguinte medio escrito accesible:

- Correo electrónico: support.www@zara.com

Revisamos coidadosamente todas as comunicacións recibidas. Cando se nos traslada un problema relacionado coa accesibilidade, este rexístrase, analízase e derívase ao equipo responsable para a súa avaliación e corrección en función da súa natureza e urxencia.

ZARA dispón dun procedemento específico para a xestión de reclamacións relacionadas coa accesibilidade. Se consideras que non recibiches unha resposta adecuada ou desexas formular unha reclamación formal, podes solicitar a súa tramitación a través da canle indicada anteriormente.

INDITEX

Agradecemos calquera comentario, suxestión ou achega que contribúa a mellorar a accesibilidade do sitio web e da aplicación. Rogámosche que os datos facilitados relativos á túa consulta, suxestión ou reclamación sexan unicamente os necesarios para a correcta comprensión da situación.