

# INDITEX

## IZJAVA O PRISTUPAČNOSTI

### 1. OPIS USLUGE

ZARA pruža uslugu e-trgovine putem svoje mrežne stranice i mobilne aplikacije. Ovi digitalni kanali omogućuju korisnicima, između ostalih funkcionalnosti, pristup informacijama o proizvodima, naručivanje, plaćanje, upravljanje kupnjama i povratom, kao i korištenje svih drugih značajki koje su im dostupne u bilo kojem trenutku.

### 2. OPSEG IZJAVE

Ova izjava o pristupačnosti odnosi se na mrežnu stranicu ZARA ([www.zara.com/hr](http://www.zara.com/hr)) i na njezinu mobilnu aplikaciju dostupnu za operacijske sustave iOS i Android.

Što se tiče pristupačnosti, određeni elementi usluge brenda ZARA mogu se oslanjati na tehnička rješenja trećih strana ili ovisiti o njima. U takvim slučajevima i u skladu s važećim propisima, ZARA poduzima razumne mjere kako bi osigurala da ti elementi, kada su pruženi kao dio usluge, ispunjavaju primjenjive zahtjeve pristupačnosti. Ne dovodeći u pitanje navedeno, ZARA ne može jamčiti pristupačnost sadržaja, usluga ili resursa trećih strana koje ZARA nije razvila niti su pod njezinom stvarnom kontrolom, poput određenih sadržaja ili funkcionalnosti trećih strana integriranih u uslugu, a koji mogu biti izvan područja primjene ove Izjave o pristupačnosti.

### 3. PREDANOST

U brendu ZARA smatramo da pristup informacijama i našim digitalnim kanalima mora biti zajamčen svim osobama, neovisno o njihovim fizičkim, osjetilnim, kognitivnim ili tehnološkim sposobnostima. Naša predanost pristupačnosti sastavni je dio naših temeljnih vrijednosti: uključenosti, odgovornosti i kvalitete.

Primjenjujemo pristup kontinuiranog unapređenja kako bismo osigurali da su i naše mrežne stranice i naša mobilna aplikacija pristupačne i jednostavne za korištenje što širem krugu korisnika. U tu svrhu redovito provodimo revizije svojih digitalnih okruženja, prepoznavamo prepreke te uvodimo rješenja usmjerena na postupno poboljšavanje korisničkog iskustva.

ZARA je predana osiguravanju pristupačnosti svojih internetskih stranica i mobilne aplikacije u skladu s nacionalnim propisima koji se na nju primjenjuju. Osim toga, ta se digitalna okruženja razvijaju u skladu sa Smjernicama za pristupačnosti mrežnih sadržaja (WCAG) 2.2, s ciljem postizanja razine usklađenosti AA, kao i u skladu s normom EN 301 549, u njezinoj važećoj verziji koja se odnosi na zahtjeve pristupačnosti za IKT proizvode i usluge, odnosno s člankom 508 Zakona o rehabilitaciji Sjedinjenih Američkih Država, kada je to primjenjivo.

ZARA aktivno promiče internu edukaciju i podizanje svijesti o pristupačnosti te svojim timovima osigurava znanja i resurse potrebne za uključivanje tih načela u svakodnevni rad. U tu svrhu osigurava posebnu dokumentaciju i edukacije prilagođene različitim odjelima i ulogama, s ciljem olakšavanja praktične primjene kriterija pristupačnosti u digitalnim procesima, sadržajima i razvojnim aktivnostima.

### 4. REGULATORNI OKVIR I STANDARDI

Ova izjava o pristupačnosti temelji se na usklađenosti sa sljedećim propisima i standardima:

- Smjernicama za pristupačnost mrežnih sadržaja (WCAG) 2.2, razina AA.
- Normom EN 301 549, u njezinoj važećoj verziji, odnosno člankom 508 Zakona o rehabilitaciji Sjedinjenih Američkih Država, kada je to primjenjivo.

# INDITEX

- Važećim nacionalnim zakonodavstvom u području pristupačnosti.

## 5. METODA PROCJENE

Pristupačnost mrežnih stranica i mobilne aplikacije procijenjena je kroz sustavan postupak internih revizija koje provode specijalizirani timovi brenda ZARA, kao i putem vanjskih revizija koje provode priznati pružatelji usluga u području digitalne pristupačnosti.

Procjene su provedene kombiniranjem ručnih provjera i automatiziranih analiza u različitim tehničkim okruženjima, uključujući operacijske sustave Windows, iOS i Android, te preglednike Chrome, Firefox i Safari, među ostalima. Za provjeru kvalitete korisničkog iskustva i ukupne razine pristupačnosti korištene su i asistivne tehnologije, poput čitača zaslona JAWS, NVDA, VoiceOver i TalkBack.

## 6. STATUS USKLAĐENOSTI

### Izjava o usklađenosti

ZARA ulaže sve razumne napore kako bi osigurala da ključne informacije povezane s funkcioniranjem svoje usluge e-trgovine, uključujući informacije o proizvodima, različite faze postupka kupnje, obradu narudžbi i povezane komunikacije, budu dostupne u pristupačnim formatima i u potpunosti kompatibilne s asistivnim tehnologijama.

Mrežna stranica i mobilna aplikacija ZARA djelomično su pristupačne u skladu sa Smjericama za pristupačnost mrežnih sadržaja (WCAG) 2.2 na razini AA. Aspekti koji trenutačno nisu usklađeni s navedenim standardima detaljno su opisani u pododjeljku „Ograničenja pristupačnosti“.

### Tehnička arhitektura

Mrežna stranica i mobilna aplikacija ZARA korisnicima omogućuju pristup informacijama o proizvodima, pregledavanje kataloga i navigaciju kroz različite kategorije, naručivanje proizvoda, plaćanje te upravljanje korisničkim računom putem digitalnih sučelja. Te su funkcionalnosti osmišljene kako bi bile pristupačne i kompatibilne s najčešće korištenim preglednicima i operacijskim sustavima, kao i asistivnim tehnologijama. Također su dizajnirane i razvijene u skladu s priznatim industrijskim standardima i najboljim praksama u području pristupačnosti, s ciljem pružanja dosljednog korisničkog iskustva te osiguravanja da se sadržajima i funkcionalnostima može pristupiti i razumjeti ih putem preglednika, operacijskih sustava i asistivnih tehnologija. Na svim zaslonima i stranicama primjenjuju se odgovarajuća struktura i označavanje sadržaja, a ugrađeni su i mehanizmi za podršku pristupačnosti, uključujući standard WAI-ARIA u komponentama koje uključuju složenije interakcije, kako bi se svim korisnicima olakšao pristup sadržajima i funkcionalnostima.

### Značajke pristupačnosti

U nastavku su opisane glavne značajke pristupačnosti dostupne na mrežnoj stranici i u mobilnoj aplikaciji ZARA, osmišljene kako bi korisnicima olakšale pristup sadržajima i interakciju s njima. Ove se značajke odnose na trenutačno dostupne funkcionalnosti i kompatibilnost s različitim asistivnim tehnologijama:

- Navigacija tipkovnicom: potpuna navigacija pomoću tipki „Tab“, „Shift+Tab“, strelica te tipki „Enter“/„Space“. Uključuje poveznice za preskakanje sadržaja (skip links) i vidljive indikatore fokusa.
- Mobilna navigacija: kompatibilna sa standardnim gestama asistivnih tehnologija, kao što su VoiceOver i TalkBack.
- Zumiranje, veličina teksta i kontrast: podrška za povećanje sadržaja do 200 %, prilagodnu veličine fonta i načine prikaza s visokim kontrastom bez gubitka sadržaja ili funkcionalnosti.

# INDITEX

- Asistivne tehnologije: upotreba semantičkog HTML-a i ARIA atributa. Informativne slike imaju alternativni tekst, dok su dekorativne slike skrivene od asistivnih tehnologija. Omogućena je kompatibilnost s čitačima zaslona, povećalima, alatima za glasovno upravljanje i alternativnim ulaznim uređajima.
- Obrasci: polja imaju pripadajuće oznake i jasne upute. Pogreške pri validaciji prikazuju se na pristupačan način.
- Multimedijски sadržaj: osigurane su tekstualne alternative sadržaju. Animacije koje korisnik može pauzirati.

## Ograničenja pristupačnosti

Na mrežnoj stranici i u mobilnoj aplikaciji ZARA utvrđena su određena ograničenja koja utječu na usklađenost s pojedinim kriterijima pristupačnosti:

- SC 1.3.1 (Informacije i odnosi): na početnoj stranici upravljanje regijama nije ispravno implementirano, a neki modalni prozori imaju nepotpunu strukturu.
- SC 2.1.1 (Tipkovnica): pojedini karuseli ne podržavaju upravljanje putem tipkovnice.
- SC 2.4.3 (Redoslijed fokusa): neke mreže proizvoda koriste beskonačno učitavanje sadržaja (infinite scroll).
- SC 4.1.2 (Naziv, uloga i vrijednost): implementaciju ARIA atributa potrebno je dodatno pregledati i unaprijediti.

## **7. DATUM OBJAVE I REVIZIJE**

Ova izjava o pristupačnosti sastavljena je dana 08/07/2026, na temelju samoprocjene.

Mrežna stranica i mobilna aplikacija podliježu redovitim internim provjerama pristupačnosti, koje su sastavni dio standardnih postupaka održavanja i unaprjeđenja.

S obzirom na dinamičnu prirodu digitalnih platformi ZARA, koje se kontinuirano ažuriraju, nadograđuju novim funkcionalnostima i obogaćuju novim sadržajima, moguće je da su neki od aspekata opisanih u ovoj Izjavi u trenutku njezina pregleda već izmijenjeni ili ispravljani.

## **8. KONTAKT**

U brendu ZARA smo predani osiguravanju pristupačnosti naše mrežne stranice i mobilne aplikacije svim osobama. Ako uočite bilo kakvu prepreku pristupačnosti, naiđete na poteškoće pri korištenju bilo kojeg dijela ili funkcionalnosti, želite postaviti pitanje vezano uz pristupačnost ili podijeliti prijedloge za poboljšanje korisničkog iskustva, možete nam se obratiti putem sljedećeg pristupačnog pisanog kanala:

- E-pošta: [support.ww@zara.com](mailto:support.ww@zara.com)

Sve zaprimljene poruke pažljivo razmatramo. Kada se prijavi problem povezan s pristupačnošću, on se evidentira, analizira i prosljeđuje nadležnom timu na procjenu i rješavanje, ovisno o njegovoj prirodi i hitnosti.

ZARA primjenjuje poseban postupak za upravljanje pritužbama vezanim uz pristupačnost. Ako smatrate da niste dobili odgovarajući odgovor ili želite podnijeti službenu pritužbu, možete zatražiti njezinu obradu putem gore navedenog kanala.

Cijenimo sve komentare, prijedloge ili doprinose koji mogu pomoći u poboljšanju pristupačnosti mrežne stranice i aplikacije. Ljubazno vas molimo da informacije koje dostavljate u vezi sa svojim upitom, prijedlogom ili pritužbom ograničite na one koje su nužne za odgovarajuće razumijevanje situacije.