

# INDITEX

## DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ

### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

ZARA fornisce un servizio di e-commerce attraverso il suo sito Web e la sua applicazione mobile. Questi canali digitali consentono agli utenti, tra le altre funzionalità, di accedere alle informazioni sui prodotti, effettuare ordini, effettuare pagamenti, gestire acquisti e resi, nonché di utilizzare qualsiasi altra funzionalità messa a loro disposizione in qualsiasi momento.

### 2. AMBITO DELLA DICHIARAZIONE

La presente dichiarazione di accessibilità si applica al sito Web di ZARA ([www.zara.com/it](http://www.zara.com/it)) e alla sua applicazione mobile, disponibile per i sistemi operativi iOS e Android.

In termini di accessibilità, alcuni elementi del servizio di ZARA possono fare affidamento o dipendere da soluzioni tecniche di terze parti. In tali casi e in conformità con le normative applicabili, ZARA adotta misure ragionevoli per garantire che, quando sono fornite nell'ambito del servizio, tali funzioni soddisfino i requisiti di accessibilità applicabili. Fermo restando quanto sopra, ZARA non può garantire l'accessibilità di contenuti, servizi o risorse di terze parti che non siano stati sviluppati da ZARA né siano sotto il suo effettivo controllo, come determinati contenuti o funzionalità di terze parti integrati nel servizio, che potrebbero non rientrare nell'ambito della presente dichiarazione di accessibilità.

### 3. IMPEGNO

In ZARA, riteniamo che l'accesso alle informazioni e ai nostri canali digitali debba essere garantito a tutti gli individui, indipendentemente dalle capacità fisiche, sensoriali, cognitive o tecnologiche. Il nostro impegno a favore dell'accessibilità fa parte dei nostri valori fondamentali di inclusione, responsabilità e qualità.

Applichiamo un approccio di miglioramento continuo per garantire che sia il nostro sito Web che la nostra applicazione mobile siano accessibili e utilizzabili dal più alto numero possibile di utenti. A tal fine, esaminiamo periodicamente i nostri ambienti digitali, identifichiamo le barriere e implementiamo soluzioni volte a migliorare progressivamente l'esperienza dell'utente.

ZARA si impegna a rendere accessibili il suo sito Web e la sua applicazione mobile in conformità con le normative nazionali applicabili. Inoltre, questi ambienti digitali sono sviluppati con riferimento alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, con l'obiettivo di raggiungere la conformità di livello AA, nonché in conformità allo standard EN 301 549, nella versione in vigore in un dato momento, per quanto riguarda i requisiti di accessibilità per i prodotti e servizi ICT, e/o la Sezione 508 dello U.S. Rehabilitation Act, ove applicabile.

ZARA promuove attivamente la formazione interna e la sensibilizzazione in materia di accessibilità, fornendo ai propri team le conoscenze e le risorse necessarie per integrare questi principi nel lavoro quotidiano. A tal fine, fornisce documentazione e formazione specifiche progettate per diversi reparti e ruoli, con l'obiettivo di facilitare l'applicazione pratica dei criteri di accessibilità nei processi, nei contenuti e negli sviluppi digitali.

### 4. QUADRO NORMATIVO E STANDARD

Questa dichiarazione di accessibilità si basa sulla conformità ai seguenti regolamenti e standard:

- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, livello AA.

# INDITEX

- Standard EN 301 549, nella versione in vigore in un dato momento, e/o Sezione 508 dello U.S. Rehabilitation Act, ove applicabile.
- Legislazione nazionale applicabile in vigore in materia di accessibilità.

## 5. METODO DI VALUTAZIONE

L'accessibilità del sito Web e dell'applicazione mobile è stata valutata attraverso un processo sistematico di audit interni condotti da team specializzati di ZARA, nonché attraverso audit esterni effettuati da fornitori riconosciuti nel campo dell'accessibilità digitale.

Queste valutazioni sono state condotte combinando revisioni manuali e analisi automatiche in vari ambienti tecnici, tra cui i sistemi operativi Windows, iOS e Android e i browser Chrome, Firefox e Safari, tra gli altri. Sono state utilizzate inoltre tecnologie assistive come gli screen reader JAWS, NVDA, VoiceOver e TalkBack per convalidare la qualità dell'esperienza utente e l'accessibilità generale.

## 6. SITUAZIONE DI CONFORMITÀ

### Dichiarazione di conformità

ZARA fa del suo meglio per garantire che le informazioni essenziali relative al funzionamento del proprio servizio di e-commerce, comprese le informazioni sui prodotti, le diverse fasi del processo di acquisto, l'elaborazione degli ordini e le relative comunicazioni, siano fornite in formati accessibili e completamente compatibili con le tecnologie assistive.

Il sito Web e l'applicazione mobile di ZARA sono parzialmente accessibili in conformità con le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 di livello AA. Gli aspetti che attualmente non sono conformi a tali standard sono descritti in dettaglio nella sottosezione "Limitazioni di accessibilità".

### Architettura tecnica

Il sito Web e l'applicazione mobile di ZARA consentono agli utenti di accedere alle informazioni sui prodotti, sfogliare il catalogo e navigare tra le diverse categorie, effettuare ordini, effettuare pagamenti e gestire il proprio account cliente tramite interfacce digitali. Queste funzionalità sono state progettate per garantirne l'accessibilità e la compatibilità con i browser e i sistemi operativi di uso comune, nonché con le tecnologie assistive. Sono state inoltre progettate e sviluppate in conformità con standard di settore riconosciuti e applicando le migliori pratiche di accessibilità, con l'obiettivo di offrire un'esperienza coerente e garantire che i contenuti e le funzionalità possano essere gestiti e compresi tramite browser, sistemi operativi e tecnologie assistive. Vengono inoltre implementate una strutturazione e un'etichettatura appropriate su schermi e pagine e vengono integrati meccanismi di supporto all'accessibilità, incluso lo standard WAI-ARIA nei componenti che implicano interazioni complesse, al fine di facilitare l'accessibilità dei contenuti e delle funzionalità per tutti gli utenti.

### Funzionalità di accessibilità

Le principali funzionalità di accessibilità disponibili sul sito Web e sull'applicazione mobile di ZARA sono descritte di seguito e sono volte a facilitare l'accesso e l'interazione dell'utente. Queste funzionalità si riferiscono alle caratteristiche operative attualmente disponibili e alla compatibilità con diverse tecnologie assistive:

- Navigazione da tastiera: navigazione completa con "Tab", "Shift+Tab", tasti freccia, "Invio"/"Spazio". Include skip link e indicatori di messa a fuoco visibili.
- Navigazione da dispositivo mobile: compatibile con i gesti delle tecnologie assistive standard, come VoiceOver e TalkBack.

# INDITEX

- Zoom, testo e contrasto: supporto per zoom fino al 200%, regolazione della dimensione dei caratteri e modalità ad alto contrasto senza perdita di contenuti o funzionalità.
- Tecnologie assistive: HTML semantico e attributi ARIA. Testo alternativo per immagini informative, con immagini decorative nascoste. Compatibile con lettori di schermo, strumenti di ingrandimento, strumenti di riconoscimento vocale e dispositivi di input alternativi.
- Moduli: campi con etichette associate e istruzioni chiare. Errori di convalida comunicati in modo accessibile.
- Contenuti multimediali: alternative testuali. Animazioni che possono essere messe in pausa dall'utente.

## Limitazioni di accessibilità

Sul sito Web e sull'applicazione mobile di ZARA sono state identificate alcune limitazioni che influiscono sulla conformità ad alcuni criteri di accessibilità:

- SC 1.3.1 (Informazioni e relazioni): nella home page, la gestione delle aree geografiche non è corretta; sono presenti finestre modali con struttura incompleta.
- SC 2.1.1 (Tastiera): alcuni caroselli non dispongono di controlli da tastiera.
- SC 2.4.3 (Ordine del focus): alcune griglie di prodotto includono lo scorrimento infinito.
- SC 4.1.2 (Nome, ruolo e valore): l'implementazione ARIA richiede una revisione.

## **7. DATA DI PUBBLICAZIONE E REVISIONE**

Questa dichiarazione di accessibilità è stata redatta il giorno 08/07/2026 e il metodo utilizzato è un'autovalutazione.

Il sito Web e l'applicazione mobile sono sottoposti a revisioni interne periodiche dell'accessibilità, integrate nei processi standard di manutenzione e miglioramento.

Data la natura dinamica delle piattaforme digitali di ZARA, che sono soggette a continui aggiornamenti, all'integrazione di nuove funzionalità e alla pubblicazione di nuovi contenuti, è possibile che alcuni degli aspetti descritti in questa dichiarazione siano stati modificati o corretti al momento della consultazione.

## **8. CONTATTO**

In ZARA, ci impegniamo a garantire che il sito Web e l'applicazione mobile siano accessibili a tutti gli individui. Se identifichi una barriera all'accessibilità, riscontri difficoltà nell'utilizzo di qualsiasi sezione o funzionalità, desideri porre una domanda sull'accessibilità o desideri condividere suggerimenti per migliorare l'esperienza dell'utente, puoi farlo tramite il seguente canale scritto accessibile:

- Posta elettronica: [support.ww@zara.com](mailto:support.ww@zara.com)

Esaminiamo attentamente tutte le comunicazioni ricevute. Quando viene segnalato un problema relativo all'accessibilità, questo viene registrato, analizzato e inoltrato al team responsabile per la valutazione e la risoluzione, a seconda della sua natura e urgenza.

ZARA dispone di una procedura specifica per la gestione dei reclami relativi all'accessibilità. Se ritieni di non aver ricevuto una risposta adeguata o desideri presentare un reclamo formale, puoi richiederne l'elaborazione tramite il canale sopra indicato.

Appreziamo qualsiasi commento, suggerimento o contributo che possa contribuire a migliorare l'accessibilità del sito Web e dell'applicazione. Ti chiediamo gentilmente che tutte le informazioni fornite in relazione alla tua richiesta, suggerimento o reclamo siano limitate a quanto strettamente necessario per un'adeguata comprensione della situazione.

# INDITEX