

ERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT

1. BESCHREIBUNG DES DIENSTES

ZARA bietet über seine Website und seine mobile App einen E-Commerce-Service an. Über diese digitalen Kanäle können Nutzer unter anderem auf Produktinformationen zugreifen, Bestellungen aufgeben, Zahlungen vornehmen, Einkäufe und Rücksendungen verwalten sowie alle weiteren Funktionen nutzen, die ihnen gegebenenfalls zur Verfügung stehen.

2. GELTUNGSBEREICH DER ERKLÄRUNG

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für die ZARA-Website (<https://www.zara.com/lu>) sowie für die dazugehörige mobile App, die für die Betriebssysteme iOS und Android verfügbar ist.

Im Hinblick auf die Barrierefreiheit können bestimmte Elemente des ZARA-Dienstes von technischen Lösungen Dritter abhängig sein. In solchen Fällen ergreift ZARA gemäß den geltenden Vorschriften angemessene Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Elemente – sofern sie im Rahmen des Dienstes bereitgestellt werden – den geltenden Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen. Unbeschadet des Vorstehenden kann ZARA keine Garantie für die Barrierefreiheit von Inhalten, Diensten oder Ressourcen Dritter übernehmen, die nicht von ZARA entwickelt wurden und auch nicht unter deren tatsächlicher Kontrolle stehen, wie beispielsweise bestimmte Inhalte oder Funktionen Dritter, die in den Dienst integriert sind und möglicherweise nicht unter den Geltungsbereich dieser Erklärung zur Barrierefreiheit fallen.

3. ENGAGEMENT

Wir bei ZARA sind der Ansicht, dass der Zugang zu Informationen und zu unseren digitalen Kanälen für alle Menschen gewährleistet sein muss, unabhängig von ihren körperlichen, sensorischen, kognitiven oder technologischen Fähigkeiten. Unser Engagement für Barrierefreiheit ist Teil unserer Grundwerte: Inklusion, Verantwortung und Qualität.

Wir verfolgen einen Ansatz der kontinuierlichen Verbesserung, um sicherzustellen, dass sowohl unsere Website als auch unsere mobile App für ein möglichst breites Spektrum von Nutzern barrierefrei und benutzerfreundlich sind. Zu diesem Zweck überprüfen wir regelmäßig unsere digitalen Umgebungen, identifizieren Hindernisse und setzen Lösungen um, die darauf abzielen, die Benutzererfahrung schrittweise zu verbessern.

ZARA setzt sich dafür ein, seine Website und seine mobile App gemäß den einschlägigen nationalen Vorschriften barrierefrei zugänglich zu machen. Darüber hinaus werden diese digitalen Umgebungen unter Berücksichtigung der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 entwickelt, mit dem Ziel, die Konformität mit Stufe AA zu erreichen, sowie in Übereinstimmung mit der Norm EN 301 549 in ihrer jeweils gültigen Fassung hinsichtlich der Barrierefreiheitsanforderungen für IKT-Produkte und -Dienstleistungen und/oder, sofern zutreffend, mit Abschnitt 508 des US-amerikanischen Rehabilitation Act.

ZARA fördert aktiv interne Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen zum Thema Barrierefreiheit und stellt seinen Teams das nötige Wissen und die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung, um diese Grundsätze in ihre tägliche Arbeit zu integrieren. Zu diesem Zweck stellt das Unternehmen spezifische Dokumentationen und Schulungen bereit, die auf verschiedene Abteilungen und Funktionen zugeschnitten sind, mit dem Ziel, die praktische Umsetzung der Barrierefreiheitskriterien in digitalen Prozessen, Inhalten und Entwicklungen zu erleichtern.

4. RECHTLICHER RAHMEN UND STANDARDS

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit basiert auf der Einhaltung der folgenden Vorschriften und Standards:

- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.2, Stufe AA.
- Die Norm EN 301 549 in ihrer jeweils gültigen Fassung und/oder Abschnitt 508 des US-amerikanischen Rehabilitation Act, sofern anwendbar.
- Geltende nationale Rechtsvorschriften zur Barrierefreiheit.

5. BEWERTUNGSVERFAHREN

Die Barrierefreiheit der Website und der mobilen App wurde im Rahmen eines systematischen Prozesses bewertet, der sowohl interne Prüfungen durch spezialisierte ZARA-Teams als auch externe Prüfungen durch anerkannte Anbieter im Bereich der digitalen Barrierefreiheit umfasste.

Diese Bewertungen werden durch eine Kombination aus manuellen Überprüfungen und automatisierten Analysen in verschiedenen technischen Umgebungen durchgeführt, darunter unter anderem die Betriebssysteme Windows, iOS und Android sowie die Browser Chrome, Firefox und Safari. Auch assistive Technologien wie die Bildschirmleseprogramme JAWS, NVDA, VoiceOver und TalkBack werden eingesetzt, um die Qualität der Benutzererfahrung und die allgemeine Barrierefreiheit zu überprüfen.

6. EINHALTUNG DER VORSCHRIFTEN

Konformitätserklärung

ZARA bemüht sich nach Kräften sicherzustellen, dass die wesentlichen Informationen zum Betrieb seines E-Commerce-Services, darunter Produktinformationen, die verschiedenen Phasen des Kaufvorgangs, die Auftragsabwicklung und die damit verbundene Kommunikation, in barrierefreien Formaten bereitgestellt werden und vollständig mit assistiven Technologien kompatibel sind.

Die ZARA-Website und die mobile App sind teilweise gemäß den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 auf Stufe AA barrierefrei gestaltet. Die Aspekte, die derzeit nicht diesen Standards entsprechen, sind im Unterabschnitt „Einschränkungen der Barrierefreiheit“ näher beschrieben.

Technische Architektur

Über die ZARA-Website und die mobile App können Nutzer über digitale Schnittstellen auf Informationen zu den Produkten zugreifen, den Katalog durchblättern und durch die verschiedenen Kategorien navigieren, Bestellungen aufgeben, Zahlungen vornehmen und ihr Kundenkonto verwalten. Diese Funktionen wurden so konzipiert, dass ihre Barrierefreiheit und Kompatibilität mit gängigen Browsern und Betriebssystemen sowie mit assistiven Technologien gewährleistet ist. Sie wurden zudem gemäß anerkannten Branchenstandards und unter Anwendung bewährter Verfahren zur Barrierefreiheit konzipiert und entwickelt, mit dem Ziel, ein einheitliches Nutzererlebnis zu bieten und sicherzustellen, dass Inhalte und Funktionen über Browser, Betriebssysteme und assistive Technologien genutzt und verstanden werden können. Zudem wurden eine angemessene Strukturierung und Beschriftung über alle Bildschirme und Seiten hinweg umgesetzt und Mechanismen zur Unterstützung der Barrierefreiheit integriert, darunter der WAI-ARIA-Standard in Komponenten mit komplexen Interaktionen, um allen Nutzern den Zugang zu Inhalten und Funktionen zu erleichtern.

Barrierefreiheitsfunktionen

Im Folgenden werden die wichtigsten Barrierefreiheitsfunktionen der ZARA-Website und der mobilen App beschrieben, die den Nutzern den Zugriff und die Interaktion erleichtern sollen. Diese Funktionen

beziehen sich auf die derzeit verfügbaren Bedienmerkmale sowie auf die Kompatibilität mit verschiedenen assistiven Technologien:

- Tastaturnavigation: Vollständige Navigation mit `Tab`, `Umschalt+Tab`, den Pfeiltasten sowie `Enter`/`Leertaste`. Dazu gehören Sprunglinks und sichtbare Fokusindikatoren.
- Mobile Navigation: Kompatibel mit den Standardgesten von assistiver Technologie wie VoiceOver und TalkBack.
- Zoom, Text und Kontrast: Unterstützung für eine Vergrößerung bis zu 200 %, Anpassung der Schriftgröße und kontrastreiche Modi ohne Verlust von Inhalten oder Funktionen.
- Assistive Technologien: semantisches HTML und ARIA-Attribute. Alternativtext für informative Bilder; dekorative Bilder werden ausgeblendet. Kompatibel mit Bildschirmleseprogrammen, Bildschirm lupen, Spracherkennungsprogrammen und alternativen Eingabegeräten.
- Formulare: Felder mit zugehörigen Beschriftungen und klaren Anweisungen. Validierungsfehler werden auf leicht verständliche Weise mitgeteilt.
- Multimedia-Inhalte: Textalternativen. Animationen, die vom Benutzer angehalten werden können.

Einschränkungen der Barrierefreiheit

Auf der ZARA-Website und in der mobilen App wurden bestimmte Einschränkungen festgestellt, die die Einhaltung einiger Barrierefreiheitskriterien beeinträchtigen:

- SC 1.3.1 (Informationen und Beziehungen): Auf der Startseite ist die Verwaltung der Regionen nicht korrekt; es gibt Modalfenster mit unvollständiger Struktur.
- SC 2.1.1 (Tastatur): Einige Karussells verfügen nicht über Tastatursteuerung.
- SC 2.4.3 (Reihenfolge der Fokuspunkte): Einige Produktraster verfügen über eine unendliche Bildlaufleiste.
- SC 4.1.2 (Name, Rolle und Wert): Die ARIA-Implementierung muss überprüft werden.

7. VERÖFFENTLICHUNGS- UND ÜBERPRÜFUNGSDATUM

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit wurde am 25/09/2026 erstellt, dabei wurde eine Selbstbewertung durchgeführt.

Die Website und die mobile App werden regelmäßig internen Barrierefreiheitsprüfungen unterzogen, die in die standardmäßigen Wartungs- und Verbesserungsprozesse integriert sind.

Angesichts der Dynamik der digitalen Plattformen von ZARA, die ständig aktualisiert, um neue Funktionen erweitert und mit neuen Inhalten versorgt werden, ist es möglich, dass einige der in dieser Erklärung beschriebenen Aspekte zum Zeitpunkt des Abrufs bereits geändert oder korrigiert wurden.

8. KONTAKT

Wir bei ZARA setzen uns dafür ein, dass unsere Website und unsere mobile App für alle Menschen barrierefrei sind. Sollten Sie auf Barriereprobleme stoßen, Schwierigkeiten bei der Nutzung eines Bereichs oder einer Funktion haben, eine Frage zur Barrierefreiheit stellen oder Vorschläge zur Verbesserung der Benutzererfahrung einbringen möchten, können Sie dies über den folgenden barrierefreien schriftlichen Kanal tun:

- E-Mail: support.ww@zara.com

INDITEX

Wir prüfen alle eingegangenen Mitteilungen sorgfältig. Wenn ein Problem im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit gemeldet wird, wird es protokolliert, analysiert und je nach Art und Dringlichkeit zur Bewertung und Behebung an das zuständige Team weitergeleitet.

ZARA verfügt über ein spezielles Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit. Sollten Sie der Ansicht sein, dass Sie keine angemessene Antwort erhalten haben, oder sollten Sie eine formelle Beschwerde einreichen wollen, können Sie deren Bearbeitung über den oben genannten Weg beantragen.

Wir freuen uns über alle Kommentare, Vorschläge oder Beiträge, die dazu beitragen können, die Barrierefreiheit der Website und der Anwendung zu verbessern. Wir bitten Sie, alle Angaben, die Sie im Zusammenhang mit Ihrer Anfrage, Ihrem Vorschlag oder Ihrer Beschwerde machen, auf das zu beschränken, was für ein angemessenes Verständnis der Situation unbedingt erforderlich ist.