

DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

1. DESCRIPTION DU SERVICE

ZARA propose un service de commerce électronique par l'intermédiaire de son site Internet et de son application mobile. Ces canaux numériques permettent notamment aux utilisateurs d'accéder aux informations sur les produits, de passer des commandes, d'effectuer des paiements, de gérer leurs achats et leurs retours, ainsi que d'utiliser toute autre fonctionnalité mise à leur disposition à tout moment.

2. CHAMP D'APPLICATION DE LA DÉCLARATION

La présente déclaration d'accessibilité s'applique au site web de ZARA (<https://www.zara.com/lu>) ainsi qu'à son application mobile, disponible pour les systèmes d'exploitation iOS et Android.

En matière d'accessibilité, certains éléments du service ZARA peuvent s'appuyer sur des solutions techniques tierces ou en dépendre. Dans ces cas, et conformément à la réglementation en vigueur, ZARA prend des mesures raisonnables pour s'assurer que, lorsque ces fonctionnalités sont proposées dans le cadre du service, elles répondent aux exigences d'accessibilité applicables. Sans préjudice de ce qui précède, ZARA ne peut garantir l'accessibilité des contenus, services ou ressources tiers qui n'ont pas été développés par ZARA et ne relèvent pas de son contrôle effectif, tels que certains contenus ou fonctionnalités tiers intégrés au service, lesquels peuvent ne pas entrer dans le champ d'application de la présente déclaration d'accessibilité.

3. ENGAGEMENT

Chez ZARA, nous estimons que l'accès à l'information et à nos canaux numériques doit être garanti à tous, quelles que soient leurs capacités physiques, sensorielles, cognitives ou technologiques. Notre engagement en faveur de l'accessibilité s'inscrit dans le cadre de nos valeurs fondamentales que sont l'inclusion, la responsabilité et la qualité.

Nous adoptons une démarche d'amélioration continue afin de garantir que notre site web et notre application mobile soient accessibles et faciles à utiliser par le plus grand nombre d'utilisateurs possible. À cette fin, nous procédons à des analyses régulières de nos environnements numériques, identifions les obstacles et mettons en œuvre des solutions visant à améliorer progressivement l'expérience utilisateur.

ZARA s'engage à rendre son site web et son application mobile accessibles, conformément à la réglementation nationale qui lui est applicable. De plus, ces environnements numériques sont développés conformément aux Directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2, dans le but d'atteindre le niveau de conformité AA, ainsi que conformément à la norme EN 301 549, dans sa version en vigueur, relative aux exigences d'accessibilité des produits et services TIC, et/ou à la section 508 de la loi américaine sur la réadaptation (Rehabilitation Act), le cas échéant.

ZARA encourage activement la formation interne et la sensibilisation à l'accessibilité, en fournissant à ses équipes les connaissances et les ressources nécessaires pour intégrer ces principes dans leur travail quotidien. À cette fin, elle met à disposition une documentation et des formations spécifiques adaptées aux différents services et fonctions, dans le but de faciliter la mise en œuvre concrète des critères d'accessibilité dans les processus, les contenus et les développements numériques.

4. CADRE NORMATIF ET NORMES

La présente déclaration d'accessibilité repose sur le respect des réglementations et normes suivantes :

INDITEX

- Directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2, niveau AA.
- La norme EN 301 549, dans sa version en vigueur, et/ou la section 508 de la loi américaine sur la réadaptation (Rehabilitation Act), le cas échéant.
- Législation nationale en vigueur en matière d'accessibilité.

5. MÉTHODE D'ÉVALUATION

L'accessibilité du site web et de l'application mobile a été évaluée dans le cadre d'un processus systématique d'audits internes menés par des équipes spécialisées de ZARA, ainsi que par le biais d'audits externes réalisés par des prestataires reconnus dans le domaine de l'accessibilité numérique.

Ces évaluations ont été réalisées en combinant des examens manuels et des analyses automatisées dans divers environnements techniques, notamment les systèmes d'exploitation Windows, iOS et Android, ainsi que les navigateurs Chrome, Firefox et Safari, entre autres. Des technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran JAWS, NVDA, VoiceOver et TalkBack ont également été utilisées pour valider la qualité de l'expérience utilisateur et l'accessibilité globale.

6. ÉTAT DE CONFORMITÉ

Déclaration de conformité

ZARA met tout en œuvre pour s'assurer que les informations essentielles relatives au fonctionnement de son service de commerce en ligne, notamment les informations sur les produits, les différentes étapes du processus d'achat, le traitement des commandes et les communications associées, soient fournies dans des formats accessibles et pleinement compatibles avec les technologies d'assistance.

Le site web et l'application mobile de ZARA sont partiellement accessibles, conformément aux Directives pour l'Accessibilité des Contenus Web (WCAG) 2.2, niveau AA. Les éléments qui ne sont actuellement pas conformes à ces normes sont détaillés dans la sous-section « Limitations en matière d'accessibilité ».

Architecture technique

Le site web et l'application mobile de ZARA permettent aux utilisateurs d'accéder à des informations sur ses produits, de parcourir le catalogue et de naviguer parmi ses différentes catégories, de passer des commandes, d'effectuer des paiements et de gérer leur compte client via des interfaces numériques. Ces fonctionnalités ont été conçues pour garantir leur accessibilité et leur compatibilité avec les navigateurs et les systèmes d'exploitation les plus courants, ainsi qu'avec les technologies d'assistance. Elles ont également été conçues et développées conformément aux normes reconnues du secteur et en appliquant les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, dans le but d'offrir une expérience homogène et de garantir que le contenu et les fonctionnalités puissent être utilisés et compris sur les différents navigateurs, systèmes d'exploitation et technologies d'assistance. Une structuration et un étiquetage adaptés sont également mis en œuvre sur l'ensemble des écrans et des pages, et des mécanismes favorisant l'accessibilité sont intégrés, notamment la norme WAI-ARIA dans les composants impliquant des interactions complexes, afin de faciliter l'accessibilité du contenu et des fonctionnalités pour tous les utilisateurs.

Fonctionnalités d'accessibilité

Les principales fonctionnalités d'accessibilité disponibles sur le site web et l'application mobile de ZARA sont décrites ci-dessous ; elles visent à faciliter l'accès et l'interaction des utilisateurs. Ces fonctionnalités font référence aux caractéristiques opérationnelles actuellement disponibles et à la compatibilité avec diverses technologies d'assistance :

INDITEX

- Navigation au clavier : navigation complète à l'aide des touches `Tab`, `Maj+Tab`, des flèches et des touches `Entrée`/`Espace`. Comprend des liens de saut et des indicateurs de focus visibles.
- Navigation sur mobile : compatibilité avec les gestes standard des technologies d'assistance, telles que VoiceOver et TalkBack.
- Zoom, texte et contraste : prise en charge du zoom jusqu'à 200 %, du réglage de la taille des caractères et des modes à contraste élevé, sans perte de contenu ni de fonctionnalité.
- Technologies d'assistance : HTML sémantique et attributs ARIA. Texte alternatif pour les images informatives ; les images décoratives sont masquées. Compatible avec les lecteurs d'écran, les loupes numériques, les outils de reconnaissance vocale et les périphériques de saisie alternatifs.
- Formulaire : champs accompagnés de libellés et d'instructions claires. Les erreurs de validation sont communiquées de manière accessible.
- Contenu multimédia : alternatives textuelles. Animations que l'utilisateur peut mettre en pause.

Limites d'accessibilité

Certaines limites ont été identifiées sur le site web et l'application mobile de ZARA, qui affectent le respect de certains critères d'accessibilité :

- SC 1.3.1 (Informations et relations) : sur la page d'accueil, la gestion des régions n'est pas correcte ; certaines fenêtres modales présentent une structure incomplète.
- SC 2.1.1 (Clavier) : certains carrousels ne disposent pas de commandes au clavier.
- SC 2.4.3 (Ordre de mise en évidence) : certaines grilles de produits intègrent un défilement infini.
- SC 4.1.2 (Nom, rôle et valeur) : la mise en œuvre d'ARIA doit être réexaminée.

7. DATE DE PUBLICATION ET DE RÉVISION

La présente déclaration d'accessibilité a été rédigée le 25/09/2026, la méthode utilisée étant l'auto-évaluation.

Le site web et l'application mobile font l'objet de contrôles d'accessibilité internes périodiques, intégrés aux processus standard de maintenance et d'amélioration.

Compte tenu de la nature dynamique des plateformes numériques de ZARA, qui font l'objet de mises à jour constantes, de l'intégration de nouvelles fonctionnalités et de la publication de nouveaux contenus, il est possible que certains des éléments décrits dans la présente déclaration aient été modifiés ou corrigés au moment de la consultation.

8. CONTACT

Chez ZARA, nous nous engageons à faire en sorte que notre site web et notre application mobile soient accessibles à tous. Si vous constatez un obstacle à l'accessibilité, rencontrez des difficultés pour utiliser une rubrique ou une fonctionnalité, souhaitez poser une question concernant l'accessibilité ou souhaitez faire part de vos suggestions pour améliorer l'expérience utilisateur, vous pouvez le faire via le canal écrit accessible suivant :

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

Nous examinons attentivement tous les messages que nous recevons. Lorsqu'un problème lié à l'accessibilité est signalé, il est enregistré, analysé puis transmis à l'équipe compétente pour être évalué et résolu, en fonction de sa nature et de son urgence.

INDITEX

ZARA dispose d'une procédure spécifique pour traiter les réclamations liées à l'accessibilité. Si vous estimez ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante ou si vous souhaitez déposer une réclamation officielle, vous pouvez demander son traitement par le canal indiqué ci-dessus.

Nous vous remercions pour tous vos commentaires, suggestions ou contributions susceptibles de contribuer à améliorer l'accessibilité du site web et de l'application. Nous vous prions de bien vouloir limiter les informations que vous fournissez dans le cadre de votre demande, suggestion ou réclamation à ce qui est strictement nécessaire pour une bonne compréhension de la situation.