

INDITEX

TILGJENGELIGHETSERKLÆRING

1. BESKRIVELSE AV TJENESTEN

ZARA tilbyr e-handel gjennom sitt nettsted og sin mobilapplikasjon. Disse digitale kanalene gir brukerne tilgang til blant annet produktinformasjon, bestilling, betaling, administrasjon av kjøp og returer, i tillegg til andre funksjoner som eventuelt gjøres tilgjengelige for dem.

2. ERKLÆRINGENS OMFANG

Denne tilgjengelighetserklæringen gjelder for ZARAs nettsted (www.zara.com/no) og mobilapplikasjon, som er tilgjengelig for operativsystemene iOS og Android.

Når det gjelder tilgjengelighet, kan visse deler av ZARAs tjeneste være avhengig av tekniske løsninger fra tredjeparter. I slike tilfeller, og i samsvar med gjeldende regelverk, gjør ZARA rimelige tiltak for å sikre at disse elementene oppfyller gjeldende krav til tilgjengelighet når disse funksjonene tilbys som en del av tjenesten. Uten at det berører det ovennevnte, kan ZARA ikke garantere tilgjengeligheten til tredjeparters innhold, tjenester eller ressurser som ikke er utviklet av ZARA eller er under ZARAs faktiske kontroll, for eksempel visse typer tredjepartsinnhold eller -funksjoner som er integrert i tjenesten, som kan falle utenfor omfanget av denne tilgjengelighetserklæringen.

3. ENGASJEMENT

Vi i ZARA mener at tilgang til informasjon og til våre digitale kanaler må garanteres for alle mennesker, uavhengig av deres fysiske, sensoriske, kognitive eller teknologiske evner. Vårt engasjement for tilgjengelighet er en del av kjerneverdiene våre, som er inkludering, ansvar og kvalitet.

Vi jobber kontinuerlig med forbedringer for å sikre at både nettstedet og mobilapplikasjonen vår er tilgjengelige og kan brukes av flest mulig brukere. Derfor gjennomgår vi jevnlig de digitale miljøene våre for å identifisere hindringer og ta i bruk løsninger med det formål å oppnå en gradvis forbedring av brukeropplevelsen.

ZARA har påtatt seg en forpliktelse til å gjøre nettstedet og mobilapplikasjonen tilgjengelig i samsvar med de nasjonale bestemmelsene som de er underlagt. I tillegg er disse digitale miljøene utviklet ifølge retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG) 2.2, med sikte på å oppnå samsvar på nivå AA, og dessuten i samsvar med standarden EN 301 549, i den til enhver tid gjeldende versjonen, om tilgjengelighetskrav for IKT-produkter og -tjenester, og/eller Section 508 i U.S. Rehabilitation Act, der det er aktuelt.

ZARA arbeider aktivt for å fremme intern opplæring og bevissthet om universell utforming, og sørger for at teamene får kunnskapen og ressursene som trengs for å bruke disse prinsippene i det daglige arbeidet. For å oppnå dette får ulike avdelinger og roller spesifikk dokumentasjon og opplæring med det formål å legge til rette for praktisk anvendelse av tilgjengelighetskriterier i digitale prosesser, innhold og utvikling.

4. NORMATIVE RAMMER OG STANDARDER

Denne tilgjengelighetserklæringen er basert på samsvar med følgende forskrifter og standarder:

- Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG) 2.2, nivå AA.
- EN 301 549-standard, i den til enhver tid gjeldende versjonen, og/eller Section 508 i U.S. Rehabilitation Act, der det er aktuelt.

INDITEX

- Gjeldende nasjonal lovgivning om universell utforming.

5. EVALUERINGSMETODE

Tilgjengeligheten til nettstedet og mobilapplikasjonen har blitt vurdert gjennom en systematisk prosess med interne revisjoner utført av spesialiserte ZARA-team, og dessuten gjennom eksterne revisjoner utført av anerkjente leverandører innen digital tilgjengelighet.

Disse evalueringene er gjennomført ved å kombinere manuelle gjennomganger og automatiserte analyser i ulike tekniske miljøer, blant annet operativsystemene Windows, iOS og Android og nettleserne Chrome, Firefox og Safari. Hjelpeteknologier som skjermleserne JAWS, NVDA, VoiceOver og TalkBack har også blitt brukt for å validere kvaliteten på brukeropplevelsen og den generelle tilgjengeligheten.

6. STATUS FOR SAMSVAR

Samsvarserklæring

ZARA gjør sitt beste for å sikre at den essensielle informasjonen knyttet til driften av e-handelstjenesten, inkludert produktinformasjon, de ulike trinnene i kjøpsprosessen, ordrebehandling og tilknyttet kommunikasjon, leveres i tilgjengelige formater og er fullt kompatible med hjelpemiddelteknologi.

ZARAs nettsted og mobilapplikasjon er delvis tilgjengelig i henhold til retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG) 2.2 på nivå AA. De aspektene som i dag ikke er i samsvar med disse standardene, er beskrevet i underkapittelet "Begrensninger i tilgjengeligheten".

Teknisk arkitektur

ZARAs nettsted og mobilapplikasjon gir brukerne tilgang til informasjon om produktene, og lar dem bla i katalogen og navigere gjennom de ulike kategoriene, legge inn bestillinger, foreta betalinger og administrere kundekontoen sin gjennom digitale grensesnitt. Disse funksjonene er utformet for å sikre tilgjengelighet og kompatibilitet med vanlige nettlesere og operativsystemer, og med hjelpeteknologier. De er også utformet og utviklet i samsvar med anerkjente bransjestandarder og ved bruk av beste praksis for tilgjengelighet, med mål om å levere en konsekvent opplevelse og sikre at innhold og funksjoner kan betjenes og forstås gjennom nettlesere, operativsystemer og hjelpeteknologier. Det er også implementert hensiktsmessig strukturering og merking på tvers av skjermbilder og sider, og det er innarbeidet mekanismer som støtter tilgjengelighet, inkludert WAI-ARIA-standarden i komponenter som involverer komplekse interaksjoner, for å gjøre innhold og funksjonalitet tilgjengelig for alle brukere.

Tilgjengelighetsfunksjoner

Nedenfor beskrives de viktigste tilgjengelighetsfunksjonene som er tilgjengelige på ZARAs nettsted og mobilapplikasjon, og som har som mål å lette brukernes tilgang og interaksjon. Disse funksjonene viser til driftsegenskaper som er tilgjengelige i dag, og til kompatibilitet med ulike hjelpemiddelteknologier:

- Tastaturnavigering: full navigering ved hjelp av "Tab", "Shift+Tab", piltaster, "Enter"/"Space". Inkluderer snarveier for å hoppe til hovedinnhold, og synlig fokusmarkering.
- Mobilnavigasjon: kompatibel med standard hjelpemiddelbevegelser, for eksempel VoiceOver og TalkBack.
- Zoom, tekst og kontrast: støtte for zoom opp til 200 %, justering av skriftstørrelse og modus for høy kontrast uten tap av innhold eller funksjonalitet.
- Hjelpemiddelteknologi: semantisk HTML og ARIA-attributter. Alternativ tekst for informative bilder, mens dekorative bilder skjules. Kompatibel med skjermlesere, forstørrelsesprogrammer, talegenkjenningsverktøy og alternative inndataenheter.

INDITEX

- Skjemaer: felter med tilhørende etiketter og tydelige instruksjoner. Valideringsfeil kommuniseres på en forståelig måte.
- Multimediainnhold: tekstbaserte alternativer. Animasjoner som kan settes på pause av brukeren.

Begrensninger i tilgjengeligheten

Det er identifisert visse begrensninger på ZARAs nettsted og mobilapplikasjon som påvirker samsvaret med enkelte tilgjengelighetskriterier:

- SC 1.3.1 (Informasjon og relasjoner): På startsidene er regionstyringen ikke korrekt; det finnes modaler med ufullstendig struktur.
- SC 2.1.1 (Tastatur): Noen karuseller har ikke tastaturkontroller.
- SC 2.4.3 (Fokusrekkefølge): Noen produktruter har uendelig skrolling.
- SC 4.1.2 (Navn, rolle og verdi): ARIA-implementeringen må gjennomgås.

7. DATO FOR PUBLISERING OG GJENNOMGANG

Denne tilgjengelighetserklæringen ble utarbeidet den 08/07/2026, og metoden som ble brukt, var en egenevaluering.

Nettstedet og mobilapplikasjonen gjennomgår regelmessige interne gjennomganger av tilgjengeligheten, som er integrert i standard vedlikeholds- og forbedringsprosesser.

Siden ZARAs digitale plattformer er dynamiske av natur og er gjenstand for kontinuerlige oppdateringer, innlemmelse av nye funksjoner og publisering av nytt innhold, er det mulig at noen av aspektene som er beskrevet i denne erklæringen, kan ha blitt endret eller korrigert når erklæringen leses.

8. KONTAKT

Hos ZARA er vi opptatt av å sikre at nettstedet og mobilapplikasjonen er tilgjengelig for alle. Hvis du oppdager noe som er til hinder for tilgjengeligheten, opplever problemer med å bruke en seksjon eller funksjonalitet, ønsker å stille et spørsmål om tilgjengelighet, eller ønsker å komme med forslag til forbedring av brukeropplevelsen, kan du gjøre dette via følgende tilgjengelige skriftlige kanal:

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

Vi går nøye gjennom all kommunikasjon vi mottar. Når et tilgjengelighetsrelatert problem rapporteres, blir det loggført, analysert og videresendt til det ansvarlige teamet for evaluering og løsning, avhengig av problemets art og hvor mye det haster.

ZARA har en egen prosedyre for håndtering av klager knyttet til tilgjengelighet. Hvis du mener at du ikke har fått et tilfredsstillende svar eller ønsker å sende inn en formell klage, kan du be om å få den behandlet gjennom kanalen som er angitt ovenfor.

Vi setter pris på alle kommentarer, forslag eller bidrag som kan bidra til å forbedre tilgjengeligheten på nettstedet og i applikasjonen. Vi ber om at all informasjon du oppgir i forbindelse med henvendelser, forslag eller klager, begrenses til det som er strengt nødvendig for å at mottakeren skal forstå situasjonen.