

## OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE DOSTĘPNOŚCI

### 1. OPIS USŁUGI

ZARA świadczy usługi handlu elektronicznego za pośrednictwem swojej strony internetowej oraz aplikacji mobilnej. Te kanały cyfrowe umożliwiają użytkownikom, między innymi uzyskiwanie dostępu do informacji o produktach, składanie zamówień, dokonywanie płatności, zarządzanie zakupami i zwrotami, a także korzystanie z wszelkich innych funkcji udostępnianych im w danym momencie.

### 2. ZAKRES OŚWIADCZENIA

Niniejsze oświadczenie dotyczące dostępności dotyczy strony internetowej ZARA ([www.zara.com/pl](http://www.zara.com/pl)) oraz jej aplikacji mobilnej, dostępnej dla systemów operacyjnych iOS i Android.

Jeśli chodzi o dostępność, niektóre elementy usług firmy ZARA mogą opierać się na rozwiązaniach technicznych stron trzecich lub być od nich zależne. W takich przypadkach, zgodnie z obowiązującymi przepisami, firma ZARA podejmuje odpowiednie działania mające na celu zapewnienie, że w sytuacji, gdy funkcje te są udostępniane w ramach usługi, spełniają one obowiązujące wymagania dotyczące dostępności. Z zastrzeżeniem powyższego firma ZARA nie może zagwarantować dostępności żadnych treści, usług ani zasobów stron trzecich, które nie zostały opracowane przez firmę ZARA ani nie znajdują się pod jej faktyczną kontrolą, takich jak niektóre treści lub funkcje stron trzecich zintegrowane z usługą, które mogą wykraczać poza zakres niniejszego oświadczenia o dostępności.

### 3. ZAANGAŻOWANIE

W ZARA uważamy, że dostęp do informacji i naszych kanałów cyfrowych musi być zagwarantowany wszystkim osobom, niezależnie od ich możliwości fizycznych, sensorycznych, poznawczych czy technologicznych. Nasze zaangażowanie na rzecz dostępności stanowi część naszych podstawowych wartości, jakimi są integracja, odpowiedzialność i jakość.

Stosujemy podejście oparte na ciągłym doskonaleniu, aby zapewnić, że zarówno nasza strona internetowa, jak i aplikacja mobilna są dostępne i łatwe w obsłudze dla jak najszerszego grona użytkowników. W tym celu regularnie analizujemy nasze środowiska cyfrowe, identyfikujemy przeszkody i wdrażamy rozwiązania mające na celu stopniową poprawę komfortu użytkowania.

Firma ZARA dąży do zapewnienia dostępności swojej strony internetowej i aplikacji mobilnej zgodnie z obowiązującymi w danym kraju przepisami. Ponadto niniejsze środowiska cyfrowe są tworzone w oparciu o Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) 2.2, mając na celu osiągnięcie zgodności z poziomem AA, a także zgodnie z normą EN 301 549 w wersji obowiązującej w danym momencie, w zakresie wymogów dotyczących dostępności produktów i usług ICT, oraz/lub sekcją 508 amerykańskiej ustawy o rehabilitacji (Rehabilitation Act), w stosownych przypadkach.

ZARA aktywnie wspiera wewnętrzne szkolenia i działania uświadamiające w zakresie dostępności, zapewniając swoim zespołom wiedzę i zasoby niezbędne do wdrażania tych zasad w codziennej pracy. W tym celu udostępnia konkretną dokumentację i szkolenia dostosowane do potrzeb różnych działów i stanowisk, mając na celu ułatwienie praktycznego stosowania kryteriów dostępności w procesach cyfrowych, treściach i rozwiązaniach.

### 4. RAMY PRAWNE I NORMY

Niniejsze oświadczenie o dostępności opiera się na zgodności z następującymi przepisami i normami:

- Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) 2.2, poziom AA.
- Norma EN 301 549 w wersji obowiązującej w danym momencie i/lub sekcja 508 amerykańskiej ustawy o rehabilitacji, o ile ma to zastosowanie.
- Obowiązujące przepisy krajowe dotyczące dostępności.

## 5. METODA OCENY

Dostępność strony internetowej i aplikacji mobilnej została oceniona w ramach systematycznego procesu audytów wewnętrznych przeprowadzanych przez wyspecjalizowane zespoły firmy ZARA, a także w ramach audytów zewnętrznych przeprowadzonych przez renomowanych dostawców usług z zakresu dostępności cyfrowej.

Oceny te przeprowadzono poprzez połączenie ręcznych przeglądów i zautomatyzowanych analiz w różnych środowiskach technicznych, w tym między innymi w systemach operacyjnych Windows, iOS i Android oraz w przeglądarkach Chrome, Firefox i Safari. Do weryfikacji jakości obsługi oraz ogólnej dostępności wykorzystano również technologie wspomagające, takie jak czytniki ekranu JAWS, NVDA, VoiceOver i TalkBack.

## 6. STAN ZGODNOŚCI

### Deklaracja zgodności

Firma ZARA dokłada wszelkich starań, aby zapewnić, że najważniejsze informacje dotyczące funkcjonowania jej serwisu internetowego – w tym informacje o produktach, poszczególne etapy procesu zakupowego, realizacja zamówień oraz powiązana korespondencja – są udostępniane w formatach przystępnych dla użytkowników i w pełni kompatybilnych z technologiami wspomagającymi.

Strona internetowa i aplikacja mobilna ZARA są częściowo dostępne zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) 2.2 na poziomie AA. Kwestie, które obecnie nie są zgodne z tymi standardami, zostały szczegółowo opisane w podrozdziale „Ograniczenia dostępności”.

### Architektura techniczna

Strona internetowa i aplikacja mobilna ZARA umożliwiają użytkownikom uzyskiwanie dostępu do informacji o produktach, przeglądanie katalogu i poruszanie się po różnych kategoriach, składanie zamówień, dokonywanie płatności oraz zarządzanie kontem klienta za pośrednictwem interfejsów cyfrowych. Funkcje te zostały zaprojektowane tak, aby zapewnić ich dostępność i zgodność z powszechnie używanymi przeglądarkami i systemami operacyjnymi, a także z technologiami wspomagającymi. Zostały one również zaprojektowane i opracowane zgodnie z uznanymi standardami branżowymi oraz z uwzględnieniem najlepszych praktyk w zakresie dostępności, aby zapewnić spójne wrażenia użytkownika oraz zagwarantować, że treści i funkcje są dostępne i zrozumiałe w różnych przeglądarkach, systemach operacyjnych i technologiach wspomagających. Na wszystkich ekranach i stronach zastosowano odpowiednią strukturę i oznaczenia, a także wbudowano mechanizmy wspomagające dostępność, w tym standard WAI-ARIA w komponentach wymagających złożonych interakcji, aby ułatwić wszystkim użytkownikom dostęp do treści i funkcji.

### Funkcje ułatwień dostępu

Poniżej opisano główne funkcje ułatwień dostępu znajdujące się na stronie internetowej i w aplikacji mobilnej ZARA, których celem jest ułatwienie użytkownikom dostępu i interakcji. Funkcje te odnoszą się

# INDITEX

do obecnie dostępnych parametrów eksploatacyjnych oraz do kompatybilności z różnymi technologiami wspomagającymi:

- Nawigacja za pomocą klawiatury: pełna nawigacja przy użyciu klawiszy `Tab`, `Shift+Tab`, strzałek oraz klawiszy `Enter`/`Spacja`. Zawiera linki do pomijania elementów oraz widoczne wskaźniki fokusu.
- Nawigacja mobilna: zgodna ze standardowymi gestami stosowanymi w technologiach wspomagających, takimi jak VoiceOver i TalkBack.
- Powiększenie, tekst i kontrast: obsługa powiększenia do 200%, regulacja rozmiaru czcionki oraz tryby wysokiego kontrastu bez utraty treści ani funkcjonalności.
- Technologie wspomagające: semantyczny kod HTML i atrybuty ARIA. Tekst alternatywny dla obrazów informacyjnych; obrazy dekoracyjne są ukryte. Zgodność z czytnikami ekranu, lupami, narzędziami do rozpoznawania głosu oraz alternatywnymi urządzeniami wejściowymi.
- Formularze: pola wraz z przypisanymi etykietami i jasnymi instrukcjami. Błędy walidacji przedstawione w przystępny sposób.
- Treści multimedialne: alternatywy tekstowe. Animacje, które użytkownik może wstrzymać.

## Ograniczenia w zakresie dostępności

Na stronie internetowej i w aplikacji mobilnej ZARA stwierdzono pewne ograniczenia, które mają wpływ na zgodność z niektórymi kryteriami dostępności:

- SC 1.3.1 (Informacje i powiązania): na stronie głównej zarządzanie regionami nie działa poprawnie; występują okna modalne o niekompletnej strukturze.
- SC 2.1.1 (Klawiatura): niektóre karuzele nie obsługują sterowania za pomocą klawiatury.
- SC 2.4.3 (Kolejność fokusu): niektóre siatki produktów obsługują funkcję nieskończonego przewijania.
- SC 4.1.2 (Nazwa, rola i wartość): implementacja ARIA wymaga weryfikacji.

## **7. DATA PUBLIKACJI I RECENZJI**

Niniejsze oświadczenie o dostępności zostało sporządzone w dniu 30/09/2026, zastosowano metodę samooceny.

Strona internetowa i aplikacja mobilna poddawane są okresowym wewnętrznym przeglądom pod kątem dostępności, które stanowią integralną część standardowych procesów konserwacji i ulepszania.

Ze względu na dynamiczny charakter platform cyfrowych firmy ZARA, które podlegają ciągłym aktualizacjom, wprowadzaniu nowych funkcji oraz publikowaniu nowych treści, możliwe jest, że niektóre aspekty opisane w niniejszym oświadczeniu mogły ulec zmianie lub korekcie w momencie zapoznania się z nim.

## **8. KONTAKT**

W ZARA dokładamy wszelkich starań, aby nasza strona internetowa i aplikacja mobilna były dostępne dla wszystkich użytkowników. Jeśli zauważysz jakąkolwiek przeszkodę w dostępności, napotkasz trudności podczas korzystania z jakiegokolwiek sekcji lub funkcji, chcesz zadać pytanie dotyczące dostępności lub podzielić się sugestiami dotyczącymi poprawy komfortu użytkowania, możesz to zrobić za pośrednictwem następującego, dostępnego kanału pisemnego:

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

# INDITEX

Wszystkie otrzymane wiadomości dokładnie analizujemy. Gdy zgłoszona zostanie sprawa związana z dostępnością, jest ona rejestrowana, analizowana i przekazywana do odpowiedniego zespołu w celu oceny i rozwiązania, w zależności od jej charakteru i pilności.

Firma ZARA posiada specjalną procedurę rozpatrywania skarg dotyczących dostępności. Jeśli uważasz, że nie otrzymałeś odpowiedniej odpowiedzi lub chcesz złożyć formalną skargę, możesz zwrócić się o jej rozpatrzenie, korzystając z kanału wskazanego powyżej.

Będziemy wdzięczni za wszelkie uwagi, sugestie lub uwagi, które mogą pomóc w poprawie dostępności strony internetowej i aplikacji. Uprzejmie prosimy, aby wszelkie informacje przekazywane w związku z zapytaniem, sugestią lub skargą ograniczały się do tego, co jest absolutnie niezbędne do właściwego zrozumienia sytuacji.