

ЗАЯВА ПРО ДОСТУПНІСТЬ

1. ЗАГАЛЬНИЙ ОПИС ПОСЛУГИ

ZARA надає послуги електронної комерції через свій сайт і мобільний застосунок. Ці цифрові канали дають користувачам можливість, серед іншого, отримувати доступ до інформації про товари, оформляти замовлення, здійснювати оплату, керувати покупками та поверненнями, а також користуватися будь-якими іншими функціями, доступними їм у будь-який момент.

2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ ЗАЯВИ

Ця заява про доступність стосується сайту ZARA (www.zara.com/pl) та його мобільного застосунку, доступного для операційних систем iOS та Android.

Що стосується доступності, то окремі елементи сервісу ZARA можуть спиратися на технічні рішення сторонніх розробників або залежати від них. У таких випадках, відповідно до чинних нормативних актів, компанія ZARA вживає обґрунтованих заходів для забезпечення того, щоб, коли такі функції надаються в межах послуги, ці елементи відповідали чинним вимогам щодо доступності. Незважаючи на вищезазначене, компанія ZARA не може гарантувати доступність будь-якого вмісту, послуг або ресурсів третіх сторін, які не були розроблені компанією ZARA та не перебувають під її ефективним контролем, наприклад певного вмісту чи функціональних можливостей третіх сторін, інтегрованих у послугу, що можуть виходити за межі сфери застосування цієї заяви про доступність.

3. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

У компанії ZARA ми вважаємо, що доступ до інформації та наших цифрових каналів має бути гарантований для всіх людей, незалежно від їхніх фізичних, сенсорних, когнітивних чи технологічних можливостей. Наша прихильність до доступності є частиною наших основних цінностей — інклюзивності, відповідальності та якості.

Ми застосовуємо підхід постійного вдосконалення, щоб забезпечити доступність і зручність використання як нашого сайту, так і мобільного застосунку для якомога ширшого кола користувачів. З цією метою ми періодично аналізуємо наші цифрові середовища, виявляємо перешкоди та впроваджуємо рішення, спрямовані на поступове поліпшення користувацького досвіду.

Компанія ZARA прагне забезпечити доступність свого сайту та мобільного застосунку відповідно до чинних національних нормативних вимог. Крім того, ці цифрові середовища розробляються з урахуванням Керівних принципів доступності веб-вмісту (WCAG) 2.2 з метою досягнення відповідності рівню AA, а також відповідно до стандарту EN 301 549 у його чинній на відповідний момент редакції щодо вимог доступності для продуктів і послуг у сфері інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та/або розділу 508 Закону США про реабілітацію, де це доречно.

ZARA активно сприяє проведенню внутрішніх тренінгів і підвищенню обізнаності з питань доступності, надаючи своїм командам знання та ресурси, необхідні для впровадження цих принципів у їхню повсякденну роботу. З цією метою компанія надає спеціальну документацію та проводить навчання, розроблені для різних підрозділів і посад, з метою полегшення практичного застосування критеріїв доступності в цифрових процесах, вмісті та розробках.

4. НОРМАТИВНА БАЗА ТА СТАНДАРТИ

Ця заява про доступність ґрунтується на дотриманні таких нормативних актів та стандартів:

- Керівні принципи доступності веб-вмісту (WCAG) 2.2, рівень AA.
- Стандарт EN 301 549 у редакції, що діє на даний момент, і/або Розділ 508 Закону США про реабілітацію, якщо це застосовно.
- Чинне національне законодавство щодо доступності.

5. МЕТОД ОЦІНЮВАННЯ

Доступність сайту та мобільного застосунку була оцінена в межах систематичного процесу внутрішніх аудитів, проведених спеціалізованими командами ZARA, а також за допомогою зовнішніх аудитів, здійснених визнаними постачальниками послуг у сфері цифрової доступності.

Ці оцінювання проводилися шляхом поєднання ручного огляду та автоматизованого аналізу в різних технічних середовищах, зокрема в операційних системах Windows, iOS та Android, а також у браузерях Chrome, Firefox, Safari тощо. Для перевірки якості користувацького досвіду та загальної доступності також використовувалися допоміжні технології, як-от екранні зчитувачі JAWS, NVDA, VoiceOver і TalkBack.

6. СТАН ВИКОНАННЯ ВИМОГ

Декларація про відповідність

Компанія ZARA докладает максимальних зусиль, щоб забезпечити надання основної інформації, пов'язаної з функціонуванням її сервісу електронної комерції, зокрема інформації про товари, різні етапи процесу придбання, обробку замовлень і відповідні повідомлення, у доступних форматах, які повністю сумісні з допоміжними технологіями.

Сайт і мобільний застосунок ZARA є частково доступними відповідно до вимог Керівних принципів доступності веб-вмісту (WCAG) 2.2 на рівні AA. Аспекти, які наразі не відповідають цим стандартам, докладно викладені в підпункті «Обмеження доступності».

Технічна архітектура

Сайт і мобільний застосунок ZARA дають користувачам можливість отримувати доступ до інформації про товари, переглядати каталог і переходити між різними його категоріями, оформлювати замовлення, здійснювати оплату та керувати своїм обліковим записом клієнта за допомогою цифрових інтерфейсів. Ці функції розроблені з метою забезпечення їх доступності та сумісності з найпоширенішими браузерами й операційними системами, а також із допоміжними технологіями. Крім того, вони були спроектовані та розроблені відповідно до загальновизнаних галузевих стандартів та з урахуванням найкращих практик у сфері доступності, з метою забезпечення єдиного користувацького досвіду та гарантування того, щоб вміст і функціональні можливості були доступні для використання та розуміння за допомогою браузерів, операційних систем і допоміжних технологій. На всіх екранах і сторінках також забезпечено належну структуру та маркування, а також впроваджено механізми підтримки доступності, зокрема стандарт WAI-ARIA у компонентах, що передбачають складні взаємодії, з метою забезпечення доступності вмісту та функціональних можливостей для всіх користувачів.

Функції доступності

Нижче описано основні функції доступності, доступні на сайті та в мобільному застосунку ZARA, які покликані полегшити користувачам доступ і взаємодію. Ці функції стосуються доступних наразі експлуатаційних характеристик і сумісності з різними допоміжними технологіями:

- Навігація за допомогою клавіатури: повна навігація за допомогою клавіш Tab, Shift + Tab, клавіш зі стрілками, Enter / Пробіл. Містить посилання для пропуску та видимі індикатори фокусування.
- Мобільна навігація: сумісна зі стандартними жестами допоміжних технологій, як-от VoiceOver і TalkBack.
- Масштабування, текст і контрастність: підтримка масштабування до 200 %, регулювання розміру шрифту та режими високої контрастності без втрати вмісту чи функціональності.
- Допоміжні технології: семантичний HTML та атрибути ARIA. Альтернативний текст для інформативних зображень, із прихованими декоративними зображеннями. Сумісний із програмами для читання з екрану, лупами, засобами розпізнавання голосу та альтернативними пристроями введення.
- Форми: поля з відповідними підписами та чіткими інструкціями. Помилки валідації повідомляються у доступний спосіб.
- Мультимедійний вміст: текстові альтернативи. Анімації, які користувач може призупинити.

Обмеження доступності

На сайті та в мобільному застосунку ZARA було виявлено певні обмеження, які впливають на дотримання деяких критеріїв доступності:

- SC 1.3.1 (Інформація та взаємозв'язки): керування регіонами на головній сторінці налагоджено неправильно; є модальні вікна з неповною структурою.
- SC 2.1.1 (Клавіатура): деякі каруселі не мають елементів керування за допомогою клавіатури.
- SC 2.4.3 (Порядок фокусування): деякі сітки товарів мають функцію нескінченної прокрутки.
- SC 4.1.2 (Назва, роль і значення): реалізація ARIA потребує перегляду.

7. ДАТА ОПРИЛЮДНЕННЯ ТА ПЕРЕГЛЯДУ

Ця заява про доступність була підготовлена 30/09/2026 на основі методу самооцінювання.

Сайт і мобільний застосунок проходять періодичні внутрішні перевірки на доступність, які є невід'ємною частиною стандартних процесів технічного обслуговування та вдосконалення.

З огляду на динамічний характер цифрових платформ ZARA, які постійно оновлюються, доповнюються новими функціями та наповнюються новим вмістом, існує ймовірність, що деякі аспекти, описані в цій заяві, на момент ознайомлення з нею можуть бути змінені чи виправлені.

8. ЗВ'ЯЗАТИСЯ З НАМИ

У компанії ZARA ми прагнемо забезпечити доступність нашого сайту та мобільного застосунку для всіх осіб. Якщо ви виявили якісь перешкоди для доступності, зіткнулися з труднощами під час користування якимось розділом чи функцією, хочете поставити запитання щодо доступності або поділитися пропозиціями щодо поліпшення користувацького досвіду, це можна зробити через наведений далі доступний письмовий канал:

- Електронна пошта: support.ww@zara.com

Ми ретельно перевіряємо всі отримані повідомлення. Коли надходить повідомлення про проблему, пов'язану з доступністю, її реєструють, аналізують та передають відповідній команді для оцінювання та вирішення, залежно від її характеру та терміновості.

INDITEX

У компанії ZARA діє спеціальна процедура опрацювання скарг, пов'язаних із доступністю. Якщо ви вважаєте, що не отримали належної відповіді, або бажаєте подати офіційну скаргу, ви можете звернутися з проханням про її розгляд через зазначений вище канал.

Ми будемо вдячні за будь-які коментарі, пропозиції чи внески, які можуть допомогти покращити доступність сайту та застосунку. Просимо вас надавати у зв'язку з вашим запитом, пропозицією чи скаргою лише ту інформацію, яка є суворо необхідною для належного розуміння ситуації.