

INDITEX

DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A ZARA disponibiliza um serviço de comércio eletrónico através do seu sítio Web e da sua aplicação móvel. Estes canais digitais permitem aos utilizadores, entre outras funcionalidades, aceder a informações sobre os produtos, efetuar encomendas, efetuar pagamentos, gerir compras e devoluções, bem como utilizar quaisquer outras funcionalidades que lhes sejam disponibilizadas em qualquer momento.

2. ÂMBITO DA DECLARAÇÃO

Esta declaração de acessibilidade aplica-se ao sítio Web da ZARA (www.zara.com/pt) e à sua aplicação móvel, disponível para os sistemas operativos iOS e Android.

No que diz respeito à acessibilidade, certos elementos do serviço da ZARA podem basear-se ou depender de soluções técnicas de terceiros. Nesses casos, e em conformidade com a regulamentação aplicável, a ZARA adota medidas razoáveis para garantir que, quando essas funcionalidades são disponibilizadas como parte do serviço, os elementos em questão cumpram os requisitos de acessibilidade aplicáveis. Sem prejuízo do exposto, a ZARA não pode garantir a acessibilidade de quaisquer conteúdos, serviços ou recursos de terceiros que não tenham sido desenvolvidos pela ZARA nem estejam sob o seu controlo efetivo, tais como determinados conteúdos ou funcionalidades de terceiros integrados no serviço, que possam estar fora do âmbito da presente declaração de acessibilidade.

3. COMPROMISSO

Na ZARA, consideramos que o acesso à informação e aos nossos canais digitais deve ser garantido a todas as pessoas, independentemente das suas capacidades físicas, sensoriais, cognitivas ou tecnológicas. O nosso compromisso com a acessibilidade faz parte dos nossos valores fundamentais de inclusão, responsabilidade e qualidade.

Aplicamos uma abordagem de melhoria contínua para garantir que tanto o nosso sítio Web como a nossa aplicação móvel sejam acessíveis e utilizáveis por um leque tão vasto quanto possível de utilizadores. Para esse efeito, analisamos periodicamente os nossos ambientes digitais, identificamos obstáculos e implementamos soluções destinadas a melhorar progressivamente a experiência do utilizador.

A ZARA está empenhada em tornar o seu sítio Web e a sua aplicação móvel acessíveis, em conformidade com a regulamentação nacional que lhe é aplicável. Além disso, estes ambientes digitais são desenvolvidos tendo como referência as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdos Web (WCAG) 2.2, com o objetivo de alcançar a conformidade com o Nível AA, bem como em conformidade com a norma EN 301 549, na sua versão em vigor em cada momento, relativa aos requisitos de acessibilidade para produtos e serviços de TIC, e/ou com a Secção 508 da Lei de Reabilitação dos EUA, quando aplicável.

A ZARA promove ativamente a formação interna e a sensibilização para a acessibilidade, proporcionando às suas equipas os conhecimentos e os recursos necessários para integrar estes princípios no seu trabalho quotidiano. Para o efeito, disponibiliza documentação e formação específicas, concebidas para diferentes departamentos e funções, com o objetivo de facilitar a aplicação prática dos critérios de acessibilidade nos processos, conteúdos e desenvolvimentos digitais.

4. QUADRO REGULAMENTAR E NORMAS

Esta declaração de acessibilidade baseia-se no cumprimento dos seguintes regulamentos e normas:

INDITEX

- Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdos Web (WCAG) 2.2, Nível AA.
- A norma EN 301 549, na versão em vigor em cada momento, e/ou a Secção 508 da Lei de Reabilitação dos EUA, quando aplicável.
- Legislação nacional em vigor aplicável em matéria de acessibilidade.

5. MÉTODO DE AVALIAÇÃO

A acessibilidade do sítio Web e da aplicação móvel foi avaliada através de um processo sistemático de auditorias internas realizadas por equipas especializadas da ZARA, bem como através de auditorias externas levadas a cabo por prestadores de serviços reconhecidos na área da acessibilidade digital.

Estas avaliações foram realizadas através da combinação de revisões manuais e análises automatizadas em vários ambientes técnicos, incluindo os sistemas operativos Windows, iOS e Android, e os navegadores Chrome, Firefox e Safari, entre outros. As tecnologias de apoio, tais como os leitores de ecrã JAWS, NVDA, VoiceOver e TalkBack, também têm sido utilizadas para validar a qualidade da experiência do utilizador e a acessibilidade global.

6. SITUAÇÃO DE CONFORMIDADE

Declaração de conformidade

A ZARA envida todos os esforços para garantir que as informações essenciais relativas ao funcionamento do seu serviço de comércio eletrónico, incluindo informações sobre os produtos, as diferentes etapas do processo de compra, o processamento das encomendas e as comunicações associadas sejam disponibilizadas em formatos acessíveis e totalmente compatíveis com tecnologias de apoio.

O sítio Web e a aplicação móvel da ZARA são parcialmente acessíveis, em conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdos Web (WCAG) 2.2, ao nível AA. Os aspetos que, atualmente, não estão em conformidade com estas normas são detalhados na subsecção “Limitações de acessibilidade”.

Arquitetura técnica

O sítio Web e a aplicação móvel da ZARA permitem aos utilizadores aceder a informações sobre os seus produtos, consultar o catálogo e navegar pelas diferentes categorias, efetuar encomendas, efetuar pagamentos e gerir a sua conta de cliente através de interfaces digitais. Estas funcionalidades foram concebidas para garantir a sua acessibilidade e compatibilidade com os navegadores e sistemas operativos mais comuns, bem como com as tecnologias de apoio. Foram igualmente concebidos e desenvolvidos de acordo com normas reconhecidas do setor e aplicando as melhores práticas em matéria de acessibilidade, com o objetivo de proporcionar uma experiência consistente e garantir que os conteúdos e as funcionalidades possam ser utilizados e compreendidos através de navegadores, sistemas operativos e tecnologias de apoio. É também implementada uma estruturação e rotulagem adequadas em todos os ecrãs e páginas, e são incorporados mecanismos de apoio à acessibilidade, incluindo a norma WAI-ARIA em componentes que envolvem interações complexas, de modo a facilitar a acessibilidade dos conteúdos e das funcionalidades para todos os utilizadores.

Funcionalidades de acessibilidade

A seguir, descrevem-se as principais funcionalidades de acessibilidade disponíveis no sítio Web e na aplicação móvel da ZARA, destinadas a facilitar o acesso e a interação dos utilizadores. Estas funcionalidades referem-se às características operacionais atualmente disponíveis e à compatibilidade com várias tecnologias de apoio:

INDITEX

- Navegação pelo teclado: navegação completa utilizando as teclas “Tab”, “Shift+Tab”, as setas e “Enter”/“Espaço”. Inclui links de salto e indicadores de foco visíveis.
- Navegação no telemóvel: compatível com gestos padrão de tecnologias de apoio, como o VoiceOver e o TalkBack.
- Ampliação, texto e contraste: suporte para ampliação até 200%, ajuste do tamanho da fonte e modos de alto contraste sem perda de conteúdo ou funcionalidade.
- Tecnologias de apoio: HTML semântico e atributos ARIA. Texto alternativo para imagens informativas, com imagens decorativas ocultas. Compatível com leitores de ecrã, ampliadores de ecrã, ferramentas de reconhecimento de voz e dispositivos de introdução de dados alternativos.
- Formulários: campos com rótulos associados e instruções claras. Erros de validação comunicados de forma acessível.
- Conteúdo multimédia: alternativas textuais. Animações que podem ser pausadas pelo utilizador.

Limitações de acessibilidade

Foram identificadas algumas limitações no sítio Web e na aplicação móvel da ZARA que afetam o cumprimento de alguns critérios de acessibilidade:

- SC 1.3.1 (Informação e Relações): na página inicial, a gestão das regiões não está correta; existem janelas modais com estrutura incompleta.
- SC 2.1.1 (Teclado): alguns carrosséis não dispõem de controlos de teclado.
- SC 2.4.3 (Ordem de foco): algumas grelhas de produtos incluem deslocamento infinito.
- SC 4.1.2 (Nome, Função e Valor): a implementação de ARIA precisa de ser revista.

7. DATA DE PUBLICAÇÃO E REVISÃO

Esta declaração de acessibilidade foi elaborada em 08/07/2026, tendo sido utilizada a autoavaliação como método.

O sítio Web e a aplicação móvel são submetidos a revisões internas periódicas de acessibilidade, integradas nos processos normais de manutenção e melhoria.

Dada a natureza dinâmica das plataformas digitais da ZARA, que estão sujeitas a atualizações contínuas, à incorporação de novas funcionalidades e à publicação de novos conteúdos, é possível que alguns dos aspetos descritos nesta declaração tenham sido alterados ou corrigidos no momento da consulta.

8. CONTACTO

Na ZARA, estamos empenhados em garantir que o nosso sítio Web e a nossa aplicação móvel sejam acessíveis a todas as pessoas. Se identificar alguma barreira à acessibilidade, tiver dificuldades em utilizar alguma secção ou funcionalidade, quiser colocar uma questão relativa à acessibilidade ou desejar partilhar sugestões para melhorar a experiência do utilizador, pode fazê-lo através do seguinte canal acessível por escrito:

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

Analisamos cuidadosamente todas as comunicações que recebemos. Quando é comunicada uma questão relacionada com a acessibilidade, esta é registada, analisada e encaminhada para a equipa responsável, para avaliação e resolução, consoante a sua natureza e urgência.

A ZARA dispõe de um procedimento específico para a gestão de reclamações relacionadas com a acessibilidade. Se considerar que não recebeu uma resposta adequada ou se pretender apresentar uma reclamação formal, pode solicitar o seu tratamento através do canal indicado acima.

INDITEX

Agradecemos quaisquer comentários, sugestões ou contribuições que possam ajudar a melhorar a acessibilidade do sítio Web e da aplicação. Solicitamos que qualquer informação que nos forneça no âmbito do seu pedido de informação, sugestão ou reclamação se limite ao estritamente necessário para uma compreensão adequada da situação.