

# INDITEX

## MEDDELANDE OM TILLGÄNGLIGHET

### 1. BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

ZARA tillhandahåller en e-handelstjänst via sin webbplats och sin mobilapplikation. Dessa digitala kanaler gör det bland annat möjligt för användarna att få tillgång till produktinformation, göra beställningar, betala, hantera köp och returer samt att använda andra funktioner som vid var tid görs tillgängliga för dem.

### 2. OMFATTNING AV MEDDELANDET

Detta tillgänglighetsmeddelande gäller för ZARAs webbplats ([www.zara.com/se](http://www.zara.com/se)) och dess mobilapplikation, som finns tillgänglig för iOS- och Android-operativsystem.

När det gäller tillgänglighet kan vissa delar av ZARA:s tjänst vara beroende av eller förlita sig på tekniska lösningar från tredje part. I sådana fall, och i enlighet med tillämpliga bestämmelser, vidtar ZARA rimliga åtgärder för att säkerställa att, när sådana funktioner tillhandahålls som en del av tjänsten, dessa delar uppfyller tillämpliga tillgänglighetskrav. Utan att det påverkar det föregående kan ZARA inte garantera tillgängligheten till innehåll, tjänster eller resurser från tredje part som inte har utvecklats av ZARA eller står under dess faktiska kontroll, såsom visst innehåll från tredje part eller funktioner som är integrerade i tjänsten, vilket kan falla utanför tillämpningsområdet för detta tillgänglighetsmeddelande.

### 3. ÅTAGANDE

På ZARA anser vi att tillgång till information och till våra digitala kanaler måste garanteras för alla individer, oavsett deras fysiska, sensoriska, kognitiva eller tekniska förmågor. Vårt åtagande för tillgänglighet utgör en del av våra kärnvärden inkludering, ansvar och kvalitet.

Vi tillämpar en metod för kontinuerlig förbättring för att säkerställa att både vår webbplats och vår mobilapplikation är tillgängliga och användbara för så många användare som möjligt. Därför granskar vi regelbundet våra digitala miljöer, identifierar hinder och implementerar lösningar som syftar till att successivt förbättra användarupplevelsen.

ZARA har åtagit sig att göra sin webbplats och mobilapplikation tillgänglig i enlighet med de nationella bestämmelser som gäller för den. Dessutom utvecklas dessa digitala miljöer med hänvisning till Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, i syfte att uppnå nivå AA, samt i enlighet med standarden EN 301 549, i dess vid var tid gällande version, avseende tillgänglighetskrav för ICT-produkter och tjänster, och/eller Section 508 i U.S. Rehabilitation Act, i tillämpliga fall.

ZARA främjar aktivt intern utbildning och medvetenhet om tillgänglighet och ger sina team den kunskap och de resurser som behövs för att integrera dessa principer i sitt dagliga arbete. För detta ändamål tillhandahåller den specifik dokumentation och utbildning som är utformad för olika avdelningar och roller, med målet att underlätta den praktiska tillämpningen av tillgänglighetskriterier i digitala processer, innehåll och utveckling.

### 4. NORMATIVA RAMVERK OCH STANDARDER

Detta tillgänglighetsmeddelande baseras på efterlevnad av följande bestämmelser och standarder:

- Riktlinjer för tillgänglighet till webbinnehåll (WCAG) 2.2, nivå AA.
- Standarden EN 301 549, i den version som gäller vid varje given tidpunkt, och/eller avsnitt 508 i U.S. Rehabilitation Act, i tillämpliga fall.

# INDITEX

- Gällande nationell lagstiftning om tillgänglighet.

## 5. METOD FÖR UTVÄRDERING

Webbplatsens och mobilapplikationens tillgänglighet har bedömts genom en systematisk process av interna revisioner som genomförts av specialiserade ZARA-team, samt genom externa revisioner som genomförts av erkända leverantörer inom området digital tillgänglighet.

Dessa utvärderingar har genomförts genom att kombinera manuella granskningar och automatiserade analyser i olika tekniska miljöer, inklusive operativsystemen Windows, iOS och Android, samt webbläsarna Chrome, Firefox och Safari, bland andra. Hjälpmiddel som skärmläsarna JAWS, NVDA, VoiceOver och TalkBack har också använts för att validera kvaliteten på användarupplevelsen och den övergripande tillgängligheten.

## 6. FÖRHÅLLANDEN AVSEENDE EFTERLEVNAD

### Deklaration om efterlevnad

ZARA gör sitt bästa för att säkerställa att den väsentliga information som rör driften av dess e-handelstjänst, inklusive produktinformation, de olika stegen i köprocessen, orderhantering och tillhörande kommunikation, tillhandahålls i tillgängliga format och är fullt kompatibel med hjälpmedelsteknik.

ZARAs webbplats och mobilapplikation är delvis tillgängliga i enlighet med WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines) på nivå AA. De aspekter som för närvarande inte överensstämmer med dessa standarder beskrivs närmare i underavsnittet "Begränsningar av tillgängligheten".

### Teknisk arkitektur

ZARAs webbplats och mobilapplikation gör det möjligt för användarna att få tillgång till information om produkterna, bläddra i katalogen och navigera genom de olika kategorierna, lägga beställningar, göra betalningar och hantera sitt kundkonto via digitala gränssnitt. Dessa funktioner har utformats för att säkerställa tillgänglighet och kompatibilitet med vanliga webbläsare och operativsystem samt med hjälpmedel. De har också utformats och utvecklats i enlighet med erkända branschstandarder och genom att tillämpa bästa praxis för tillgänglighet, i syfte att leverera en konsekvent upplevelse och säkerställa att innehåll och funktioner kan hanteras och förstås via webbläsare, operativsystem och hjälpmedel. Lämplig strukturering och märkning implementeras också på skärmar och sidor, och mekanismer för tillgänglighetsstöd införlivas, inklusive WAI-ARIA-standarderna i komponenter som omfattar komplexa interaktioner, för att underlätta tillgängligheten till innehåll och funktioner för alla användare.

### Tillgänglighetsfunktioner

De viktigaste tillgänglighetsfunktionerna på ZARAs webbplats och mobilapplikation beskrivs nedan och syftar till att underlätta användarnas åtkomst och interaktion. Dessa funktioner avser de driftsegenskaper som för närvarande är tillgängliga och kompatibilitet med olika hjälpmedelstekniker:

- Tangentbordsnavigering: fullständig navigering med hjälp av "Tab", "Shift+Tab", piltangenter, "Enter" och "Space". Innehåller hopplänkar och indikatorer för synligt fokus.
- Mobil navigering: kompatibel med vanliga hjälpmedelsgester, t.ex. VoiceOver och TalkBack.
- Zoom, text och kontrast: stöd för zoom upp till 200 %, justering av teckenstorlek och högkontrastlägen utan förlust av innehåll eller funktionalitet.

# INDITEX

- Hjälpmedel: semantisk HTML och ARIA-attribut. Alternativ text för informativa bilder, där dekorativa bilder är dolda. Kompatibel med skärmläsare, förstoringsglas, verktyg för röstigenkänning och alternativa inmatningsenheter.
- Formulär: fält med tillhörande etiketter och tydliga instruktioner. Valideringsfel kommuniceras på ett lättillgängligt sätt.
- Multimediamnehåll: textuella alternativ. Animationer som kan pausas av användaren.

## Begränsningar i tillgängligheten

Vissa begränsningar har identifierats på ZARA:s webbplats och mobilapplikation som påverkar efterlevnaden av vissa tillgänglighetskriterier:

- SC 1.3.1 (Information och relationer): På startsidan är regionhanteringen inte korrekt; det finns modaler med ofullständig struktur.
- SC 2.1.1 (Tangentbord): vissa karuseller har inte tangentbordskontroller.
- SC 2.4.3 (Focus Order): vissa produktgaller innehåller oändlig scrollning.
- SC 4.1.2 (Namn, roll och värde): ARIA-implementeringen kräver granskning.

## **7. DATUM FÖR PUBLICERING OCH GRANSKNING**

Detta tillgänglighetsutlåtande utarbetades den 08/07/2026, och metoden som användes var en självutvärdering.

Webbplatsen och mobilapplikationen genomgår regelbundna interna tillgänglighetsgranskningar som är integrerade i standardprocesserna för underhåll och förbättringar.

Med tanke på den dynamiska karaktären hos ZARA:s digitala plattformar, som är föremål för kontinuerliga uppdateringar, införlivande av nya funktioner och publicering av nytt innehåll, är det möjligt att vissa av de aspekter som beskrivs i detta uttalande kan ha ändrats eller korrigerats vid tidpunkten för konsultationen.

## **8. KONTAKT**

På ZARA har vi åtagit oss att se till att vår webbplats och mobilapplikation är tillgänglig för alla individer. Om du identifierar något tillgänglighetshinder, upplever svårigheter med att använda något avsnitt eller någon funktion, vill ta upp en fråga om tillgänglighet eller vill dela med dig av förslag för att förbättra användarupplevelsen, kan du göra det via följande tillgängliga skriftliga kanal:

- E-post: [support.ww@zara.com](mailto:support.ww@zara.com)

Vi granskar noggrant alla inkomna meddelanden. När ett tillgänglighetsrelaterat problem rapporteras loggas det, analyseras och vidarebefordras till det ansvariga teamet för utvärdering och lösning, beroende på problemets art och hur brådskande det är.

ZARA har ett särskilt förfarande för hantering av tillgänglighetsrelaterade klagomål. Om du anser att du inte har fått ett lämpligt svar eller vill lämna in ett formellt klagomål, kan du begära att det behandlas via den kanal som anges ovan.

Vi uppskattar alla kommentarer, förslag eller bidrag som kan bidra till att förbättra tillgängligheten på webbplatsen och i applikationen. Vi ber dig att begränsa all information som du lämnar i samband med din förfrågan, ditt förslag eller ditt klagomål till vad som är absolut nödvändigt för att vi ska kunna förstå situationen på rätt sätt.