

Declaración de accesibilidad

Introducción

Los servicios de asistencia a siniestros y atención telefónica de Zurich se comprometen con la accesibilidad digital universal, trabajando de manera continua para garantizar que nuestros activos digitales sean utilizables por todas las personas, independientemente de sus capacidades, edad o circunstancias personales.

Nuestra declaración de accesibilidad se fundamenta en la norma técnica europea armonizada EN 301 549 en su última versión, que es el estándar europeo de accesibilidad digital, aprobada por la Comisión Europea. Esta norma define los requisitos de accesibilidad para productos y servicios tecnológicos.

El alcance de esta declaración comprende los activos digitales de los servicios de asistencia a siniestros y atención telefónica de Zurich, excluyendo los contenidos incrustados provenientes de activos externos. Sin embargo, los servicios de asistencia a siniestros y atención telefónica de Zurich y sus proveedores externos mantienen un compromiso activo para mejorar la accesibilidad de los contenidos externos incluidos en los activos digitales, con el objetivo de garantizar una experiencia digital lo más inclusiva posible.

Nuestro objetivo es realizar una monitorización y corrección continua de las posibles barreras de accesibilidad digital, con el fin de proporcionar una experiencia inclusiva y sin obstáculos para todas las personas usuarias.

Más allá del cumplimiento normativo, los servicios de asistencia a siniestros y atención telefónica de Zurich aspiran a superar los requisitos legales en materia de accesibilidad digital. Nuestro compromiso es alcanzar los máximos estándares de accesibilidad, con el objetivo de cumplir criterios de nivel AAA, mejorar continuamente la usabilidad de nuestros productos digitales y obtener certificaciones que avalen nuestra excelencia en accesibilidad.

Para lograr este ambicioso objetivo, hemos implementado un servicio integral de accesibilidad digital (S.I.A.) desarrollando medidas correctoras implementaremos medidas correctoras integrales que incluyen formación especializada para nuestros equipos, sistemas de evaluación y mejora continua de la accesibilidad, y acciones proactivas en nuestros activos digitales, con el propósito final de garantizar una experiencia digital verdaderamente universal e inclusiva.

Criterios Adoptados

Los servicios de asistencia a siniestros y atención telefónica de Zurich siguen la norma EN 301 549 para garantizar la accesibilidad digital de su activos Algunas de las funcionalidades implementadas para mejorar la accesibilidad de los contenidos son:

- La documentación del producto enumere o explique todas las características de accesibilidad disponibles.
- Garantizar que aquellas TIC que tengan funcionalidad cerrada, sean manejables sin necesidad de que el usuario acople, conecte o instale tecnologías de apoyo. Los auriculares y los bucles de inducción magnética personales no deben clasificarse como tecnologías de apoyo a efectos de este apartado.
- Mejora continua en facilitar vías complementarias para la atención en caso de que los usuarios las necesiten.

Preparación de la presente declaración de accesibilidad

La presente declaración fue preparada el día 24/04/2025.

El método empleado para preparar la declaración ha sido una revisión manual, en base a los requisitos de la norma EN 301 549, llevada a cabo por Everycode S.L. el día 07/04/2025.

Everycode S.L. es empresa acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) según los requisitos recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020, para las actividades de inspección de sitios web y aplicaciones móviles bajo la norma EN 301 549.

Última revisión de la declaración: 24/04/2025

Observaciones y datos de contacto

Valoramos su participación activa en la mejora continua de nuestra accesibilidad digital. Si desea realizar sugerencias, comunicar incidencias o solicitar información sobre la accesibilidad de nuestro sitio web, puede contactarnos a través de los siguientes canales:

Enlace a formulario: www.zurich.es/accesibilidad/contacto