

Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle

Objectifs

L'objet de cette politique est d'établir la manière dont **ZARA** garantit au public et aux autres tierces parties souffrant d'un handicap et qui entretiennent des relations commerciales avec **ZARA** (les « Clients ») l'accès aux produits et aux services, conformément aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, et au règlement de l'Ontario 429/07 (les « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ») dans le cadre de la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »).

Déclaration de politique générale

ZARA reconnaît l'importance de :

- Garantir l'accès des personnes handicapées aux produits et aux services ;
- Communiquer ouvertement et répondre aux besoins des Clients en situation de handicap afin de leur fournir un service clientèle d'excellence ; et
- Respecter les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO.

Application

Cette politique s'applique à tous les employés, agents et contractuels de **ZARA**, y compris, mais de manière non exhaustive : la direction, les managers, superviseurs, employés à temps plein et à temps partiel, les employés extérieurs et en magasin, les employés du service d'assistance téléphonique, l'équipe d'assistance du site Internet, les étudiants, apprentis et bénévoles (les « Employés, Agents et Contractuels »).

Communication

Les Employés, Agents et Contractuels communiqueront avec les Clients en situation de handicap de manière à prendre en compte leur handicap. Les Employés, Agents et Contractuels envisageront la manière dont le handicap d'un Client peut affecter la manière dont il ou elle s'exprime, reçoit ou traite les informations et, lorsque cela est possible, ils demanderont au Client quelle est la meilleure manière de communiquer avec lui ou elle.

Dispositifs d'assistance

Les dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par des personnes en situation de handicap sont les bienvenus dans les locaux de **ZARA** ouverts au public ou à d'autres tierces parties, et notamment : les cannes, béquilles, déambulateurs, fauteuils roulants, scooters, bouteilles d'oxygène, lecteurs d'écran, appareils auditifs, dispositifs d'assistance à la parole, appareils de grossissement, dispositifs de prise de note et tableaux de communication. **ZARA** offre en outre les dispositifs, services et méthodes d'assistance suivants afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'avoir accès aux produits et aux services :

- Ascenseurs dans nos magasins sur plusieurs étages
- La plupart des boutiques sont équipées d'une petite table à la caisse, afin que les personnes équipées d'un dispositif d'assistance puissent commodément effectuer leur paiement.
- Les magasins sont agencés de sorte à ce que tout le monde puisse circuler facilement.

Animaux d'assistance

Chez **ZARA**, les chiens ou autres animaux guides qui aident les personnes en situation de handicap sont les bienvenus dans les locaux de **ZARA** ouverts aux Clients. **ZARA** permet également au Client de garder son animal d'assistance avec lui, à l'exception des animaux qui sont par ailleurs légalement interdits dans les bâtiments. Si un animal d'assistance est par ailleurs légalement interdit dans les bâtiments, **ZARA** fournira au Client une solution alternative afin qu'il puisse obtenir, utiliser ou bénéficier de ses produits et services.

Personnel d'assistance

Chez **ZARA**, les personnes qui aident des personnes en situation de handicap sont les bienvenues pour accompagner ces dernières dans les locaux de **ZARA** ouverts au public ou toute autre tierce partie. **ZARA** garantira l'accès à son personnel d'assistance à tout Client en ayant besoin lorsqu'il se trouve dans les locaux. Ces personnes d'assistance ne doivent pas nécessairement être rémunérées ou être des professionnels de l'assistance. Il peut s'agir de bénévoles, de membres de la famille ou d'amis qui aident le Client. Les personnes d'assistance devront respecter les règles ou les conditions spécifiques aux produits et aux services fournis par **ZARA**. **ZARA** demandera la présence d'une personne d'assistance pour accompagner un Client dans ses locaux lorsqu'elle estime que cela est nécessaire à la protection de sa santé et de sa sécurité ou à celle d'autrui dans les locaux.

Indisponibilité temporaire de l'accès aux produits et aux services pour les Clients en situation de handicap

S'il est prévu à l'avance qu'un équipement, service ou système offert par **ZARA** aux Clients en situation de handicap sera temporairement indisponible, dans son intégralité ou en partie, **ZARA** informera suffisamment à l'avance de l'interruption du service ou de l'accès à l'équipement, et pendant cette interruption. Si l'interruption est imprévue, l'annonce sera faite dès que **ZARA** en aura été informée. L'annonce :

- Expliquera la raison et la durée prévue de l'interruption ; et
- Indiquera comment être informé de tout équipement ou service alternatif éventuellement accessible aux personnes en situation de handicap.

Formation des Employés, Agents et Contractuels

Tous les Employés, Agents et Contractuels qui interagissent avec des Clients au nom de **ZARA** ou qui sont impliqués dans la conception des politiques, pratiques et procédures de **ZARA** concernant la fourniture de produits et de services devront :

- Être informés des règles générales des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de la LAPHO ;
- Être formés à la manière d'interagir, de communiquer et d'aider les personnes en situation de handicap, et, en particulier, les personnes disposant d'appareils d'assistance ou qui ont besoin de l'assistance d'un chien guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne d'assistance ;
- Être informés des politiques et des procédures mises en place par **ZARA** conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ; et
- Être formés à la façon d'aider une personne en situation de handicap qui a des difficultés à accéder aux produits et services de **ZARA**.

Cette formation sera assurée de façon continue dès que possible :

- Aux Employés, Agents et Contractuels dont les fonctions les amènent notamment à interagir avec des Clients au nom de **ZARA** ou qui sont impliqués dans la conception des politiques, pratiques et procédures de **ZARA** concernant la fourniture de produits et de services ; et
- Lors de toute évolution des politiques de **ZARA** en termes d'accessibilité au service clientèle pour les personnes en situation de handicap, à tous les Employés, Agents et Contractuels qui interagissent avec des Clients au nom de **ZARA** ou qui sont impliqués dans la conception des politiques, pratiques et procédures de **ZARA** concernant la fourniture de produits et de services .

Accès des clients à cette politique et aux documents relatifs

Un message à l'attention des clients leur indiquant qu'ils peuvent demander une copie de cette politique ainsi que des documents relatifs sera publiée sur le site Internet de ZARA. **ZARA** s'efforcera de fournir aux Clients en situation de handicap qui le demande une copie de cette politique dans un format qui tient compte de leur handicap.

Procédure de transmission des remarques

ZARA invite chacun à lui transmettre ses remarques concernant la manière dont elle fournit des produits et services aux personnes en situation de handicap. Les personnes qui souhaitent transmettre une remarque sont invitées à le faire :

- Via l'option remarque sur notre site Internet, sur <https://www.zara.com/ca/fr/contact?v1=11113>

Toutes les remarques seront transmises à un conseiller de service clientèle **ZARA**. Une réponse sera apportée à toute remarque contenant une réclamation, conformément à la procédure de gestion des réclamations de **ZARA**.

Les détails de cette procédure de transmission des remarques seront disponibles sur le site Internet de **ZARA**.