Declaració d'accessibilitat

1. Objecte de la declaració

Aquesta declaració d'accessibilitat informa sobre el grau d'accessibilitat del lloc web, d'acord amb la normativa vigent en aquesta matèria. També posa a disposició de les persones usuàries informació sobre els canals de comunicació disponibles per notificar possibles incidències o sol·licitar continguts en formats accessibles.

A Colonya mantenim un compromís permanent amb l'accessibilitat universal i treballem perquè els nostres serveis digitals puguin ser utilitzats pel màxim nombre de persones possible, independentment de les seves capacitats, circumstàncies personals o de la tecnologia emprada per accedir-hi.

2. Finalitat de la declaració d'accessibilitat

Aquesta declaració informa públicament sobre el grau de compliment dels requisits d'accessibilitat aplicables al lloc web. Entre altres aspectes, inclou:

- El grau de conformitat amb els criteris d'accessibilitat establerts per la normativa vigent.
- La identificació de les àrees que poden presentar limitacions d'accessibilitat.
- Els canals habilitats per comunicar incidències, formular suggeriments o sol·licitar informació i continguts en formats accessibles.
- El procediment per presentar reclamacions, quan sigui aplicable.

Aquesta declaració es publica en el marc de les obligacions establertes per la normativa europea i espanyola en matèria d'accessibilitat dels serveis digitals.

Colonya es compromet a fer accessible el seu lloc web de conformitat amb la Llei 11/2023, de 8 de maig, que incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva (UE) 2019/882 (Acta Europea d'Accessibilitat), i pren com a referència els requisits de la norma EN 301 549 i les Pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web (WCAG) 2.2, nivell AA.

Aquesta declaració s'aplica al lloc web **colonya.com**. No inclou la banca electrònica Colonya Directa ni les aplicacions mòbils, que disposen dels seus propis processos de millora.

3. Normativa de referència

Aquesta declaració s'ha elaborat tenint en compte el marc normatiu següent:

- La Llei 11/2023, de 8 de maig, per la qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels béns i serveis a disposició del públic.
- El Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, com a referència per a l'aplicació de criteris tècnics d'accessibilitat.
- Les Pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web (WCAG) 2.2 del World Wide Web Consortium (W3C), nivell de conformitat AA.

4. Compromís amb l'accessibilitat

Colonya integra l'accessibilitat digital com un principi essencial en el disseny, el desenvolupament i el manteniment dels seus canals digitals.

Amb aquest objectiu, duu a terme actuacions orientades a:

- Afavorir una navegació clara, coherent i senzilla.
- Millorar la comprensió i la percepció dels continguts publicats.
- Facilitar l'accés als serveis digitals des de diferents dispositius i mitjançant tecnologies de suport.
- Incorporar criteris d'accessibilitat en els processos d'anàlisi, desenvolupament, revisió i millora de les seves plataformes digitals.

Aquest compromís es concreta en un procés de millora contínua, adaptat a l'evolució dels estàndards tècnics i a les necessitats de les persones usuàries.

5. Estat de conformitat

Aquest lloc web és **parcialment conforme** amb els requisits d'accessibilitat establerts a les WCAG 2.2, nivell AA.

La conformitat parcial implica que, tot i que una part significativa dels continguts i les funcionalitats compleix els criteris d'accessibilitat aplicables, determinats elements poden presentar incidències que es troben en procés de revisió o adaptació.

6. Continguts que poden no ser plenament accessibles

Tot i els esforços per garantir un nivell elevat d'accessibilitat, alguns continguts poden no complir íntegrament tots els requisits establerts. Entre aquests, hi pot haver:

- Alguns documents PDF publicats, com ara tarifes i documents normatius, que no compleixen íntegrament els requisits d'accessibilitat documental.
- Alguns vídeos que no disposen de subtítols o d'audiodescripció (criteris WCAG 1.2.2 i 1.2.5).
- Algunes imatges de continguts editorials antics que poden no tenir un text alternatiu adequat (criteri WCAG 1.1.1).
- Alguns formularis complexos generats dinàmicament que es troben en procés d'adaptació (criteris WCAG 1.3.1 i 3.3.2).

Les actuacions de millora es prioritzen tenint en compte l'impacte en l'experiència de les persones usuàries i la viabilitat tècnica.

7. Elaboració i revisió de la declaració

Aquesta declaració es va elaborar el **17 d'agost de 2026**, a partir de processos d'avaluació i revisió basats en criteris tècnics d'accessibilitat reconeguts internacionalment, mitjançant eines com ara axe-core i WAVE, així com una revisió manual experta d'una mostra representativa de les pàgines del lloc web.

Per elaborar-la, s'han tingut en compte, entre altres aspectes:

- Les revisions tècniques d'accessibilitat efectuades al lloc web.
- Les comprovacions del compliment dels criteris establerts a les WCAG 2.2, nivell AA.
- L'aplicació de bones pràctiques en el desenvolupament i el manteniment dels serveis digitals.

Aquesta declaració es revisarà periòdicament per reflectir les millores incorporades i mantenir actualitzada la informació sobre el grau d'accessibilitat del lloc web.

8. Observacions i dades de contacte

Podeu comunicar-nos qualsevol dificultat per accedir als continguts d'aquest lloc web, així com qualsevol consulta o suggeriment de millora relacionat amb l'accessibilitat, a través dels canals següents:

- El formulari de contacte del lloc web.
- El telèfon gratuït 900 810 139.
- Qualsevol de les nostres oficines.

Ens comprometem a respondre les comunicacions relacionades amb l'accessibilitat en un termini màxim de 20 dies hàbils.

9. Procediment de reclamació

Si una sol·licitud d'informació accessible o una queixa ha estat desestimada, si la persona interessada no està d'acord amb la decisió adoptada o si la resposta no compleix els requisits aplicables, pot presentar una reclamació davant les autoritats competents en matèria de consum i accessibilitat dels productes i serveis, d'acord amb la Llei 11/2023.