

Dichiarazione di accessibilità sito web

Assistenza Clienti – Self Service

(<https://assistenza-clienti.lidl.it/SelfServiceIT/s/>)

per i soggetti di cui all'art. 3

comma 1-bis della legge 9 gennaio 2004, n.4

Dichiarazione redatta sulla base del modello di dichiarazione di accessibilità allegato
alle Linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici del 26/04/2022

(Allegato 1)

Lidl Italia S.r.l. a socio unico con sede legale in Via Augusto Ruffo, n. 36, CAP 37040 Arcole (Verona), P. IVA 02275030233 si impegna a rendere il proprio sito accessibile, conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4.

La presente dichiarazione di accessibilità si applica al sito web:

<https://assistenza-clienti.lidl.it/SelfServiceIT/s/>

Stato di conformità

Non conforme

Questo sito web non è conforme ai requisiti previsti dall'appendice A della norma UNI CEI EN 301549 in ragione dei casi di non conformità elencati di seguito.

Contenuti non accessibili

I contenuti di seguito elencati non sono accessibili per il seguente motivo:

- onere sproporzionato

In relazione agli standard WCAG 2.1 Livello AA, vi sono ancora alcuni elementi sul nostro sito che non soddisfano pienamente il livello di accessibilità desiderato:

- C.9.1.1.1: Alcuni contenuti non testuali presentati all'utente non hanno un'alternativa testuale equivalente che serva allo stesso scopo
- C.9.1.3.1: In alcune sezioni le informazioni, la struttura e le relazioni veicolate attraverso la presentazione potrebbero non essere sempre determinabili a livello di codice o disponibili in forma testuale per le tecnologie assistive
- C.9.1.3.2: In alcuni casi, ove la sequenza in cui il contenuto è presentato, influisce sul suo significato, questa è solo visuale e non strutturale. Inoltre per i documenti non è sempre garantita una sequenza significativa
- C.9.1.3.3: Alcune istruzioni per la comprensione o l'operabilità del contenuto potrebbero basarsi unicamente su caratteristiche sensoriali, senza alternative testuali
- C.9.1.3.4: La visualizzazione e il funzionamento di alcuni contenuti non variano a seconda dell'orientamento dello schermo
- C.9.1.3.5: Lo scopo di alcuni campi di input per informazioni sull'utente potrebbe non essere sempre determinato a livello di codice, limitando l'accessibilità per alcune tecnologie assistive
- C.9.1.4.1: In alcune sezioni il colore potrebbe essere utilizzato come unico mezzo visivo per comunicare informazioni o distinguere elementi, senza alternative testuali o altri indicatori
- C.9.1.4.3: In alcune sezioni il contrasto tra il testo e lo sfondo potrebbe non raggiungere i livelli minimi raccomandati, rendendo il testo difficile da leggere per alcuni utenti
- C.9.1.4.4: Alcuni testi, ad eccezione dei sottotitoli e delle immagini contenenti testo, non possono essere ridimensionati fino al 200 per cento senza utilizzare tecnologie assistive e senza perdere contenuto e funzionalità
- C.9.1.4.5: Non sempre presente testo alternativo coerente con le immagini

- C.9.1.4.10: Il contenuto che non richiede una rappresentazione in due dimensioni (come tabelle di dati o mappe) non si ridispone quando cambia la dimensione visualizzata dal programma utente
- C.9.1.4.11: Per alcuni componenti essenziali, anche nei diversi stati, il contrasto colore rispetto agli elementi adiacenti non supera il rapporto di 3:1
- C.9.1.4.12: Modificando la spaziatura dei testi relativamente all'altezza delle righe, spazi tra i paragrafi, lettere o parole, vi sono alcune perdite di informazioni o contenuto
- C.9.1.4.13: Alcuni contenuti aggiuntivi che appaiono al focus o al passaggio del mouse potrebbero non essere completamente chiudibili, mantenibili con il mouse sopra o persistenti secondo le specifiche
- C.9.2.1.4: Alcune scorciatoie da tastiera attivate da un singolo carattere non possono essere disattivate, riassegnate o limitate al focus di un componente
- C.9.2.2.2: Alcune animazioni, lampeggiamenti, scorrimenti o auto-aggiornamenti di informazioni avviati automaticamente, con durata superiore ai cinque secondi o presentate in parallelo con altri contenuti, non sono presenti meccanismi per interromperlo o per nasconderli
- C.9.2.3.1: Alcune animazioni o contenuti lampeggianti potrebbero superare le soglie stabilite per evitare l'induzione di attacchi epilettici fotosensibili
- C.9.2.4.1: Manca un meccanismo per saltare i blocchi di contenuto che si ripetono su più pagine web
- C.9.2.4.2: Alcune pagine web non hanno titoli che ne descrivono l'argomento o la finalità
- C.9.2.4.3: In alcune pagine web che possono essere navigate in modo sequenziale e in cui la sequenza di navigazione influisce sul loro significato e sul loro funzionamento, alcuni oggetti che potrebbero ricevere il focus non lo ricevono con un ordine tale da conservarne il senso e l'operatività
- C.9.2.4.4: In alcuni casi lo scopo dei link potrebbe non essere chiaramente determinabile dal solo testo del link o dal suo contesto
- C.9.2.4.5: In alcune sezioni potrebbero non essere disponibili più modi per individuare le pagine web all'interno del sito
- C.9.2.4.6: In alcuni casi, intestazioni e/o etichette non chiariscono sufficientemente contenuti o funzionalità degli elementi
- C.9.2.4.7: Su alcuni elementi interattivi non è visibile l'indicatore del focus
- C.9.2.5.1: Alcune funzionalità che utilizzano gesti multi-tocco o basati su un percorso per l'operazione potrebbero non essere completamente operabili con un singolo puntatore senza gesti basati su un percorso
- C.9.2.5.2: Per alcune funzionalità azionate con un singolo puntatore, il completamento o l'annullamento dell'azione al rilascio del puntatore non è sempre garantito
- C.9.2.5.3: Alcuni campi di inserimento e le rispettive label non corrispondono, creando un'incoerenza tra il testo visibile e l'etichetta accessibile
- C.9.2.5.4: Alcune funzionalità che rispondono al movimento del dispositivo o dell'utente potrebbero non fornire sempre meccanismi per disabilitare la funzione di movimento o per prevenirne l'azionamento accidentale

- C.9.3.1.2: La lingua di alcune parti di contenuto che differiscono dalla lingua predefinita della pagina potrebbe non essere dichiarata a livello di codice
- C.9.3.2.1: In alcune sezioni del sito, alcuni componenti dell'interfaccia utente potrebbero avviare inaspettatamente un cambiamento di contesto quando ricevono il focus
- C.9.3.2.3: Alcuni dei meccanismi di navigazione che sono ripetuti su più pagine Web all'interno di un insieme di pagine Web, non appaiono nello stesso ordine
- C.9.3.2.4: Alcuni componenti con la stessa funzionalità all'interno di un insieme di pagine Web non vengono identificati in modo coerente
- C.9.4.1.1: Il codice di marcatura delle pagine non è sempre conforme alle sue specifiche o contiene errori, o attributi e ID duplicati
- C.9.4.1.2: In alcuni casi i componenti dell'interfaccia utente (tra cui: elementi di un modulo, collegamenti e componenti generati da script...), nome, ruolo, stati, proprietà e valori non sono corretti o impostati o non è avvisato l'utente e le sue tecnologie assistive quando questi cambiano
- C.9.4.1.3: In alcuni casi i messaggi di stato non sono presentati all'utente in modo che le tecnologie assistive li interpretino senza dover spostare il focus

Redazione della dichiarazione di accessibilità

La presente dichiarazione è stata redatta il 22/11/2022.

Le informazioni presenti nella dichiarazione sono state ricavate da una valutazione effettuata da terzi.

La dichiarazione è stata riesaminata da ultimo il 15/09/2026.

Modalità di invio delle segnalazioni e recapiti del soggetto erogatore

Per segnalazioni o richieste di informazioni in merito all'accessibilità, l'utente può inviare un'e-mail all'indirizzo «accessibilita@lidl.it».

Il Reparto responsabile per la raccolta delle segnalazioni inoltrate dagli utenti è il reparto «Assistenza Clienti» contattabile al suddetto indirizzo mail: «accessibilita@lidl.it». Il reparto «Assistenza Clienti» provvederà ad inoltrare le segnalazioni al reparto competente in funzione del sito web e/o dell'applicazione mobile per i quali esso è responsabile.

Modalità di invio delle segnalazioni all'AgID

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta da parte del soggetto erogatore, nel termine di trenta giorni, dalla notifica o dalla richiesta di informazioni/segnalazione, l'interessato può inoltrare una segnalazione ufficiale ad AgID.

La segnalazione, volta ad attivare la procedura di ricorso istituzionale, può essere presentata online seguendo le indicazioni e utilizzando i canali di contatto ufficiali messi a disposizione dall'Agenzia per l'Italia Digitale sul proprio sito istituzionale al seguente indirizzo: <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita>.

Informazioni sul sito

- La data di pubblicazione del sito web (ultima release): 18/08/2022
- Sono stati effettuati i test di usabilità: no
- CMS utilizzato per il sito web: Salesforce

Informazioni sulla struttura

1. Il numero di dipendenti con disabilità presenti: 848
2. Il numero di postazioni di lavoro per dipendenti con disabilità: nessuna. Le dotazioni di postazioni per i dipendenti con disabilità possono variare in quanto soggette a valutazione *ad hoc* sulla base delle eventuali indicazioni del medico competente aziendale.