Informazioni sull'accessibilità del servizio di commercio elettronico

La Chiocciola Baby – www.lachiocciolababy.it

Ultimo aggiornamento: 16/11/2026

1. Introduzione

La Chiocciola Baby si impegna a rendere il proprio servizio di commercio elettronico accessibile al maggior numero possibile di persone, comprese quelle con disabilità visive, uditive, motorie e cognitive.

L'obiettivo è consentire agli utenti di consultare i prodotti, navigare tra le pagine, utilizzare le funzionalità disponibili ed effettuare acquisti online in modo autonomo, comprensibile e accessibile, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie assistive.

Le presenti informazioni sono predisposte in riferimento al **Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82**, che recepisce la Direttiva (UE) 2019/882, nota come *European Accessibility Act (EAA)*.

2. Descrizione del servizio

Il sito web www.lachiocciolababy.it offre un servizio di commercio elettronico dedicato alla vendita di prodotti per l'infanzia, la prima infanzia e le esigenze di bambini e famiglie.

Attraverso il sito gli utenti possono:

- Consultare il catalogo dei prodotti, suddivisi per categorie e marchi.
- Cercare prodotti e visualizzarne caratteristiche, immagini, prezzi e disponibilità.
- Selezionare prodotti e aggiungerli al carrello.
- Registrare un account personale e accedere alla propria area riservata.
- Inserire e modificare le informazioni necessarie per la spedizione e la fatturazione.
- Selezionare le modalità di spedizione e pagamento disponibili.

- Completare gli acquisti e consultare le informazioni relative agli ordini.
- Utilizzare le funzionalità aggiuntive messe a disposizione dal servizio, tra cui liste regalo e liste dei desideri.

Il servizio è accessibile attraverso i comuni browser web, sia da computer sia da dispositivi mobili.

3. Modalità di utilizzo del servizio

L'utente può individuare i prodotti di proprio interesse attraverso il menu di navigazione, le categorie del catalogo o la funzione di ricerca.

Ogni prodotto dispone di una scheda informativa contenente le principali caratteristiche e le informazioni utili all'acquisto.

I prodotti selezionati vengono inseriti nel carrello, dove è possibile consultarli e modificarne le quantità prima di procedere.

Durante la procedura di acquisto, l'utente fornisce i dati richiesti, seleziona le opzioni di consegna e pagamento disponibili e verifica le informazioni dell'ordine prima della conferma.

Le funzionalità riservate agli utenti registrati sono disponibili attraverso l'accesso all'area personale.

4. Requisiti e misure di accessibilità

La progettazione e la manutenzione del sito prendono come riferimento i requisiti di accessibilità applicabili ai servizi di commercio elettronico, con particolare attenzione alla norma tecnica **EN 301 549** e alle **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, livelli A e AA**.

Gli interventi di accessibilità riguardano in particolare i seguenti aspetti.

4.1 Navigazione mediante tastiera

Le principali funzionalità del sito sono progettate per consentire l'interazione anche mediante tastiera, senza richiedere necessariamente l'utilizzo del mouse.

Sono previsti meccanismi per raggiungere rapidamente il contenuto principale, individuare gli elementi che ricevono il focus e utilizzare i componenti interattivi, inclusi menu, pulsanti e controlli di navigazione.

4.2 Compatibilità con le tecnologie assistive

La struttura delle pagine utilizza elementi HTML semantici e, dove necessario, attributi ARIA (*Accessible Rich Internet Applications*) per comunicare alle tecnologie assistive la funzione e lo stato degli elementi interattivi.

Particolare attenzione è dedicata all'organizzazione dei contenuti, alle intestazioni, alle aree di navigazione, alle etichette dei controlli e alla comunicazione degli stati dei componenti dinamici.

4.3 Moduli e procedure di acquisto

I moduli utilizzati per la registrazione, l'accesso, la gestione dei dati personali e il completamento degli ordini sono oggetto di specifiche misure di accessibilità.

Queste comprendono l'identificazione dei campi, la segnalazione degli errori di compilazione e la presentazione di informazioni utili alla loro correzione.

L'obiettivo è rendere le procedure comprensibili e utilizzabili anche attraverso tastiera e screen reader.

4.4 Leggibilità e presentazione dei contenuti

La presentazione grafica del sito è progettata per favorire la leggibilità dei testi e la riconoscibilità degli elementi interattivi.

Sono considerati aspetti quali:

- Il contrasto tra testi e sfondi.
- La possibilità di ingrandire i contenuti.
- L'adattamento delle pagine a differenti dimensioni dello schermo.
- La corretta disposizione e sequenza dei contenuti.
- La disponibilità di alternative testuali per immagini ed elementi grafici informativi.

4.5 Componenti e contenuti dinamici

I componenti interattivi, come menu a comparsa, finestre di dialogo e slider, sono oggetto di specifici accorgimenti per favorirne l'utilizzo mediante tastiera e tecnologie assistive.

Per le comunicazioni dinamiche, come gli esiti delle operazioni e gli errori di compilazione, vengono adottati meccanismi che consentono, ove appropriato, di rendere disponibili le informazioni anche agli screen reader.

5. Verifica e mantenimento dell'accessibilità

L'accessibilità del sito è oggetto di attività di verifica e manutenzione nell'ambito della gestione tecnica del servizio.

Le verifiche comprendono, secondo le funzionalità interessate:

- Controlli della struttura HTML e degli attributi di accessibilità.
- Verifica della navigazione mediante tastiera e della gestione del focus.
- Controlli con tecnologie assistive, inclusi screen reader.
- Verifiche della leggibilità, del contrasto e del comportamento delle pagine con ingrandimento dei contenuti.
- Controlli dei moduli, della navigazione e delle principali procedure di acquisto.

Gli eventuali problemi di accessibilità rilevati vengono esaminati per individuare gli interventi correttivi necessari.

In occasione di modifiche significative al sito o dell'introduzione di nuove funzionalità, vengono valutati anche i relativi aspetti di accessibilità, al fine di mantenere nel tempo i requisiti applicabili.

6. Limitazioni di accessibilità

Di seguito sono riportate le limitazioni di accessibilità attualmente conosciute, con indicazione dei criteri interessati e, ove disponibili, delle modalità alternative di utilizzo.

Le limitazioni individuate saranno oggetto di valutazione e di eventuali interventi correttivi, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Contenuti grafici e banner promozionali (WCAG 2.1 – criteri 1.1.1, livello A, e 1.4.5, livello AA)

Alcuni banner promozionali presenti negli slider del sito utilizzano immagini di sfondo che possono contenere testi e informazioni incorporati direttamente nella grafica, anziché essere disponibili come contenuti HTML.

Poiché tali immagini vengono utilizzate come sfondi, le informazioni presenti al loro interno non sono sempre accompagnate da alternative testuali equivalenti, con possibili limitazioni per gli utenti che utilizzano tecnologie assistive.

La presenza di testo incorporato nelle immagini può inoltre limitare la possibilità di personalizzarne la visualizzazione, ad esempio modificando dimensioni, colori o spaziatura.

Per queste ragioni, i criteri **1.1.1 – Contenuto non testuale (livello A)** e **1.4.5 – Immagini di testo (livello AA)** non risultano pienamente soddisfatti per alcuni contenuti promozionali.

La limitazione riguarda principalmente i materiali grafici caricati attraverso il sistema di gestione dei contenuti e potrà essere progressivamente ridotta attraverso il loro aggiornamento.

Contrasto cromatico (WCAG 2.1 – criteri 1.4.3 e 1.4.11, livello AA)

L'identità visiva del sito si basa sui colori caratteristici del marchio La Chiocciola Baby, in particolare sull'arancione del logo e sul giallo chiaro utilizzato come sfondo.

Il colore arancione del marchio viene ripreso in diversi elementi del sito, tra cui titoli, intestazioni, icone e componenti interattivi, al fine di mantenere una coerenza cromatica con l'identità visiva aziendale.

In alcune combinazioni, l'utilizzo di questi colori non consente di raggiungere i rapporti minimi di contrasto previsti dalle linee guida WCAG 2.1.

Questa limitazione può comportare una minore leggibilità di alcuni contenuti testuali e una maggiore difficoltà nell'individuazione di alcuni elementi grafici e interattivi da parte degli utenti con ridotte capacità visive.

Per queste ragioni, i criteri **1.4.3 – Contrasto minimo (livello AA)** e **1.4.11 – Contrasto non testuale (livello AA)** risultano parzialmente conformi.

7. Assistenza e segnalazioni

Gli utenti che riscontrano difficoltà nell'accesso ai contenuti o nell'utilizzo delle funzionalità del sito possono contattare La Chiocciola Baby per richiedere informazioni e assistenza.

Contatto: info@lachiocciolababy.it

Per agevolare la gestione della richiesta, è utile indicare la pagina o la funzionalità interessata e una breve descrizione della difficoltà riscontrata.

Le segnalazioni ricevute potranno contribuire all'individuazione e alla risoluzione di ulteriori problemi di accessibilità.

8. Riferimenti normativi e tecnici

Le presenti informazioni sono predisposte con riferimento a:

- Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.
- Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82.
- Linee guida AgID sull'accessibilità dei servizi.
- Norma tecnica EN 301 549, relativa ai requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT.
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, livelli A e AA.

Il presente documento descrive il servizio di commercio elettronico e le misure adottate per favorirne l'accessibilità. Le informazioni vengono aggiornate in relazione all'evoluzione del servizio e alle attività di verifica e manutenzione.

9. Matrice dei criteri di accessibilità WCAG 2.1

Elenco unificato, in ordine numerico, dei criteri WCAG 2.1 di livello A e AA riportati nella guida tecnica. I criteri applicabili sono stati oggetto di verifica. Gli esiti sono riportati nella tabella, distinguendo i criteri conformi, quelli parzialmente conformi e quelli non applicabili.

Legenda:

- Conforme: criterio applicabile verificato con esito positivo.
- Parzialmente conforme: criterio non pienamente soddisfatto per la presenza di limitazioni circoscritte, descritte nella sezione 6.
- Non applicabile: criterio relativo a contenuti o funzionalità non presenti nel sito al momento della verifica.

L'applicabilità dei criteri deve essere rivalutata qualora vengano introdotti nuovi contenuti o funzionalità.

WCAG	Criterio (livello)	Esito	Note / motivazione
1.1.1	Contenuto non testuale · A	Parzialmente conforme	Alcuni banner dello slider possono contenere informazioni testuali non completamente disponibili attraverso alternative testuali equivalenti.
1.2.1	Solo audio e solo video (preregistrati) · A	Non applicabile	Assenti contenuti esclusivamente audio o video preregistrati.
1.2.2	Sottotitoli (preregistrati) · A	Non applicabile	Assenti video preregistrati con audio.
1.2.3	Audiodescrizione o tipo di media alternativo (preregistrato) · A	Non applicabile	Assenti media sincronizzati preregistrati.
1.2.4	Sottotitoli (in tempo reale) · AA	Non applicabile	Assenti trasmissioni video in diretta con audio.
1.2.5	Audiodescrizione (preregistrata) · AA	Non applicabile	Assenti media sincronizzati preregistrati.
1.3.1	Informazioni e correlazioni · A	Conforme	Verificata struttura semantica, intestazioni, label, tabelle e moduli.
1.3.2	Sequenza significativa · A	Conforme	Verificato ordine di lettura DOM e layout responsive.
1.3.3	Caratteristiche sensoriali · A	Conforme	Verificate istruzioni non basate soltanto su posizione, forma o colore.
1.3.4	Orientamento · AA	Conforme	Verificato il corretto funzionamento in verticale e orizzontale.
1.3.5	Identificare lo scopo degli input · AA	Conforme	Verificati attributi autocomplete in registrazione, login e checkout.
1.4.1	Uso del colore · A	Conforme	Verificato che informazioni ed errori non dipendano solo dal colore.
1.4.2	Controllo del sonoro · A	Non applicabile	Assenti contenuti audio che si avviano automaticamente.
1.4.3	Contrasto minimo · AA	Parzialmente conforme	Alcuni elementi testuali presentano un contrasto insufficiente a causa dell'utilizzo dei colori caratteristici del marchio.
1.4.4	Ridimensionamento del testo · AA	Conforme	Verificato ingrandimento al 200% senza perdita di contenuto.
1.4.5	Immagini di testo · AA	Parzialmente conforme	Alcuni banner promozionali contengono testo incorporato direttamente nelle immagini anziché testo HTML.
1.4.10	Reflow · AA	Conforme	Verificato layout a 320 CSS px senza scorrimento bidirezionale non necessario.
1.4.11	Contrasto non testuale · AA	Parzialmente conforme	Alcuni elementi grafici e interattivi presentano un contrasto insufficiente a causa dell'utilizzo dei colori caratteristici del marchio.
1.4.12	Spaziatura del testo · AA	Conforme	Verificato che maggiori spaziature non nascondano contenuti.
1.4.13	Contenuto su hover o focus · AA	Conforme	Verificati menu, tooltip e popup su hover e focus.
2.1.1	Tastiera · A	Conforme	Verificate le principali procedure senza usare il mouse.
2.1.2	Nessun blocco da tastiera · A	Conforme	Verificato che menu, modali e altri componenti non intrappolino il focus.
2.1.4	Scorciatoie con tasti carattere · A	Conforme	Verificati eventuali scorciatoie attivate da singoli caratteri.
2.2.1	Tempo regolabile · A	Conforme	Verificati eventuali limiti temporali su sessione e checkout.
2.2.2	Pausa, stop, nascondi · A	Conforme	Verificati controlli per slider o contenuti in movimento automatico.
2.3.1	Tre lampeggi o sotto soglia · A	Conforme	Verificati animazioni e contenuti lampeggianti.
2.4.1	Salta blocchi · A	Conforme	Verificato collegamento per saltare al contenuto principale.
2.4.2	Titolo della pagina · A	Conforme	Verificati titoli descrittivi nelle diverse pagine.
2.4.3	Ordine del focus · A	Conforme	Verificata sequenza di navigazione e gestione focus.

WCAG	Criterio (livello)	Esito	Note / motivazione
2.4.4	Scopo del link nel contesto · A	Conforme	Verificato che i collegamenti abbiano uno scopo comprensibile.
2.4.5	Modalità multiple · AA	Conforme	Verificati più percorsi per raggiungere pagine e prodotti.
2.4.6	Intestazioni ed etichette · AA	Conforme	Verificata chiarezza di titoli e label.
2.4.7	Focus visibile · AA	Conforme	Verificato indicatore del focus per tutti i controlli.
2.5.1	Gesti del puntatore · A	Conforme	Verificate alternative ai gesti complessi nelle gallerie e negli slider.
2.5.2	Annullamento del puntatore · A	Conforme	Verificato che l’attivazione accidentale possa essere evitata o annullata.
2.5.3	Etichetta nel nome · A	Conforme	Verificata coerenza fra testo visibile e nome accessibile.
2.5.4	Azionamento tramite movimento · A	Conforme	Verificate eventuali interazioni basate su movimento del dispositivo.
3.1.1	Lingua della pagina · A	Conforme	Verificato lang corretto per ciascuna versione linguistica.
3.1.2	Lingua delle parti · AA	Conforme	Verificata la marcatura di passaggi in lingua diversa.
3.2.1	Al focus · A	Conforme	Verificata assenza di cambi di contesto inattesi al focus.
3.2.2	All’input · A	Conforme	Verificata assenza di cambi di contesto inattesi alla modifica dei campi.
3.2.3	Navigazione coerente · AA	Conforme	Verificato ordine coerente dei menu fra pagine.
3.2.4	Identificazione coerente · AA	Conforme	Verificate denominazioni coerenti dei controlli.
3.3.1	Identificazione degli errori · A	Conforme	Verificate segnalazioni testuali e identificazione dei campi errati.
3.3.2	Etichette o istruzioni · A	Conforme	Verificate label e istruzioni nei moduli.
3.3.3	Suggerimenti per gli errori · AA	Conforme	Verificate indicazioni utili alla correzione degli errori.
3.3.4	Prevenzione degli errori legali, finanziari e dati · AA	Conforme	Verificati riepilogo e possibilità di correzione prima dell’ordine.
4.1.1	Parsing · A	Conforme	Verificati problemi di markup che compromettono semantica e accessibilità.
4.1.2	Nome, ruolo, valore · A	Conforme	Verificati ruoli, stati e nomi accessibili nei componenti dinamici.
4.1.3	Messaggi di stato · AA	Conforme	Verificati annunci accessibili per aggiornamenti e conferme dinamiche.