

# Accessibility conformance report per

<https://berebel.zendesk.com/>

Ultimo aggiornamento: 25/08/2025

*Questo documento è stato fornito da [Accessiway](#) per ottemperare agli obblighi dell'Atto europeo sull'accessibilità fino a quando l'Autorità nazionale competente non fornirà il modello ufficiale.*

*Ogni paragrafo complesso è introdotto da una spiegazione in un linguaggio più semplice.*

# Introduzione

BeRebel S.p.A. si impegna per l'accessibilità e l'inclusività. Vogliamo che tutti i nostri clienti, comprese le persone con disabilità, possano utilizzare con successo il nostro [sito web, app, dispositivo].

Questa dichiarazione di accessibilità illustra le caratteristiche di accessibilità di <https://berebel.zendesk.com/>, come soddisfiamo i requisiti dello European Accessibility Act, dello standard EN 301549, delle WCAG 2.2, dell'ADA e della Sec. 508, e cosa stiamo facendo per mantenere e migliorare l'accessibilità. Questa dichiarazione riguarda solo <https://berebel.zendesk.com/>.

Rivediamo regolarmente questa dichiarazione man mano che miglioriamo <https://berebel.zendesk.com/>.

# Panoramica

Per BeRebel, **Zendesk** è la piattaforma che gestisce il centro di assistenza clienti. Attraverso il portale dedicato, gli utenti possono aprire richieste di supporto, ricevere risposte dal team Servizio Clienti e consultare FAQ. In questo modo tutte le interazioni vengono organizzate in un unico ambiente, rendendo il servizio clienti più veloce, trasparente e facilmente accessibile.

## Come si usa <https://berebel.zendesk.com/> (Accessibilità & Operatività)

Ci sforziamo di rendere il <https://berebel.zendesk.com/> semplice da usare per tutti. Ecco una panoramica su come navigare e utilizzare il nostro servizio quando si usano tecnologie assistive o configurazioni speciali:

<https://berebel.zendesk.com/>

Nella pagina di supporto BeRebel realizzata su Zendesk ci sono tre modalità principali di interazione con il Servizio clienti.

La prima è la **barra di ricerca**, ben visibile in alto, che consente di digitare parole chiave e trovare rapidamente gli articoli delle FAQ o della knowledge base. È lo strumento pensato per permettere all'utente di ottenere subito una risposta autonoma senza dover aprire un ticket.

La seconda modalità è quella degli **articoli FAQ**: ogni contenuto fornisce spiegazioni su temi ricorrenti, come nel caso del messaggio "RebelBot non rilevato". Alla fine di ogni articolo viene chiesto se la risposta è stata utile; se non lo è, un link porta direttamente al contatto con l'assistenza.

La terza modalità è il **modulo "Invia una richiesta"** presente in fondo ad ogni FAQ, se non si è trovata la risposta ricercata. Da lì l'utente può compilare un modulo con i propri dati (email, motivo del contatto, targa, data di nascita del proprietario e descrizione del

problema). Il modulo permette anche di allegare file e, una volta inviato, genera un ticket che viene gestito dal servizio clienti BeRebel.

In questo modo la pagina guida passo dopo passo: prima la ricerca autonoma, poi le FAQ, infine il contatto diretto se la risposta non si trova.

## **Funzionalità di accessibilità**

Utilizza le modalità standard di interazione con il sistema operativo e le tecnologie assistive.

Se avete bisogno di ulteriori spiegazioni sull'uso di una qualsiasi parte di <https://www.berebel.it/it>, si prega di contattarci per un'assistenza personalizzata. Ci proponiamo di fornire qualsiasi descrizione o spiegazione aggiuntiva necessaria per il corretto funzionamento del servizio.

# Conformità dell'accessibilità

## (Come rispettiamo i requisiti)

Abbiamo valutato <https://berebel.zendesk.com/> rispetto ai requisiti dello European Accessibility Act (se necessario anche alla sua applicazione locale), dell'ADA, delle WCAG 2.2, della Sezione 508 e ci siamo assicurati che li soddisfi:

Forniamo:

### Percepibile

- Il contenuto è presentato in un ordine che rispecchia la struttura logica e semantica, permettendo alle tecnologie assistive di interpretarlo correttamente.
- Le istruzioni fornite per comprendere e operare sui contenuti non si basano esclusivamente su caratteristiche sensoriali dei componenti quali forma, colore, dimensione, ubicazione visiva, orientamento o suono.
- Il contenuto è adattabile, consentendo agli utenti di personalizzare la dimensione del testo mantenendo un'interfaccia completamente usabile.
- La modifica della spaziatura dei testi, relativamente all'altezza delle righe, agli spazi tra paragrafi, lettere o parole, non causa perdite di informazioni o di contenuto.

### Utilizzabile

- Tutte le funzionalità sono disponibili tramite tastiera (o tecnologia assistiva simile alla tastiera). Ciò include menù, collegamenti, moduli, cursori e controlli interattivi.
- Non sono presenti trappole da tastiera (è possibile navigare liberamente all'interno e all'esterno di tutti i componenti).
- Non sono previsti limiti di tempo imposti dal contenuto oppure, se presenti, sono controllabili dall'utente, regolabili, estendibili o giustificati da necessità funzionali o normative.
- Tutti i contenuti in movimento, se presenti, sono dotati di controlli per la pausa

e/o il controllo della riproduzione.

- Non vengono utilizzati contenuti lampeggianti o intermittenti a livelli che possano provocare crisi epilettiche, rimanendo entro i limiti di sicurezza.
- Gli skiplinks sono implementati per consentire una navigazione rapida al contenuto principale, migliorando l'accessibilità e l'esperienza utente.
- Le schermate del flusso del servizio hanno titoli che ne descrivono l'argomento o la finalità.
- Nelle schermate del flusso del servizio che possono essere navigate in modo sequenziale e in cui la sequenza di navigazione influisce sul significato e sul funzionamento, gli oggetti che possono ricevere il focus lo ricevono in un ordine che ne conserva il senso e l'operatività.
- Lo scopo dei collegamenti può essere determinato dal testo del collegamento stesso o almeno dal testo del collegamento nel contesto dei suoi contenuti adiacenti.
- Gli elementi che possono ricevere il focus della navigazione da tastiera sono sempre almeno parzialmente visibili nel viewport.
- Per i componenti dell'interfaccia utente con etichette che includono testo o immagini di testo, il nome letto dagli ausili contiene il testo presentato visivamente.
- L'area cliccabile degli elementi interattivi è sufficientemente ampia da garantire un'interazione agevole per gli utenti.

## Comprensibile

- La lingua di ogni pagina è definita in modo appropriato e utilizzato in modo coerente in tutto il servizio
- I componenti dell'interfaccia utente, quando ricevono il focus della navigazione da tastiera, non generano cambiamenti imprevisti di contesto che possano disorientare l'utente
- I componenti dell'interfaccia utente, quando attivati dall'utente tramite tastiera o tecnologie assistive, non generano cambiamenti imprevisti di contesto che possano disorientare l'utente
- I meccanismi di navigazione presenti sono posizionati in maniera coerente all'interno dell'intero flusso del servizio
- Gli elementi ripetuti dell'interfaccia sono definiti in modo coerente per facilitarne l'identificazione

- Quando viene rilevato automaticamente un errore di inserimento, l'elemento in errore è identificato e l'errore è descritto tramite testo.
- Quando viene identificato un errore di inserimento e sono noti suggerimenti per correggerlo, tali suggerimenti sono forniti all'utente, salvo i casi previsti dalla normativa
- Scriviamo i contenuti in un linguaggio chiaro e semplice.

## Robusto

- Sono utilizzate tecnologie di sviluppo standard interpretabili dalle tecnologie assistive

Testiamo <https://berebel.zendesk.com/> con le tecnologie assistive più comuni in un'ampia varietà di configurazioni Sistemi operativi-Browser:

- Lettori di schermo (come NVDA e JAWS su Windows, VoiceOver su Mac e iOS) per confermare che tutti gli elementi interattivi sono annunciati correttamente e possono essere utilizzati.
- Testiamo anche l'ingrandimento dello schermo e le modalità ad alto contrasto.

Puntiamo alla compatibilità con le versioni attuali delle principali tecnologie assistive. Il nostro codice segue le migliori pratiche delineate nelle WCAG 2.2 e nella EN 301 549 per un'implementazione robusta, il che significa che dovrebbe rimanere accessibile anche con l'evoluzione della tecnologia.

Standard: sulla base di quanto sopra, applichiamo i criteri WCAG 2.2 AA (più recenti) e EN 301 549 per garantire l'accessibilità. Il rispetto di questi standard crea una presunzione di conformità ai requisiti dell'EAA, dell'ADA e di altre normative basate sugli stessi standard tecnici.

# Monitoraggio e manutenzione continui

Per noi l'accessibilità non è un impegno una tantum, ma un processo continuo. Ecco come garantiamo che <https://berebel.zendesk.com/> rimanga accessibile nel tempo:

- Con il supporto di [AccessiWay](#), il 25/08/2025 abbiamo effettuato un audit manuale esterno guidato da esperti per verificare la nostra conformità all'accessibilità. Manteniamo un ciclo di test e miglioramenti continui, con un supporto ricorrente per garantire che almeno una volta all'anno vengano condotti audit completi, compresi test manuali da parte di professionisti che utilizzano tecnologie assistive.



# Feedback e Contatti

*Siamo lieti di ricevere il vostro suggerimento per rendere migliore <https://berebel.zendesk.com/>. Se trovate problemi o avete suggerimenti, contattateci via e-mail, telefono o posta. Spiegate i dettagli del problema in modo da aiutarvi.*

Teniamo molto al contributo dei nostri utenti soprattutto se ci informano che qualcosa non funziona. Se avete difficoltà ad accedere a qualsiasi parte del <https://berebel.zendesk.com/> se riscontrate un problema di accessibilità o se avete suggerimenti per un miglioramento, fatecelo sapere.

*Email: [accessibility@berebel.it](mailto:accessibility@berebel.it)*

Quando ci contattate, vi preghiamo di fornire il maggior numero possibile di dettagli sul problema (quale pagina o funzione, cosa è successo e quale tecnologia di assistenza state utilizzando). Prenderemo atto del vostro feedback e faremo del nostro meglio per risolvere il problema rapidamente.

Storia del documento: La presente Dichiarazione di accessibilità è stata rivista e aggiornata l'ultima volta in data 25/08/2025. Prevediamo di rivederlo periodicamente almeno annualmente, o ogni qualvolta si verificano modifiche