

# Informativa sull'accessibilità per il sito

## www.isoladeitesori.it

*La presente informativa è stata redatta il 28/11/2025.*

*Il presente contenuto può essere letto e reso disponibile anche in forma orale utilizzando i lettori di schermo NVDA per Windows e VoiceOver per iOS. In alternativa, è altresì possibile attivare la funzionalità "leggi pagina" presente nel widget di accessibilità UserWay PRO.*

D.M.O. PET CARE S.R.L. si impegna a garantire l'accessibilità del proprio sito web [www.isoladeitesori.it](http://www.isoladeitesori.it), conformemente al decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82 in attuazione della direttiva Europea 2019/882.

È convinzione di D.M.O. PET CARE S.R.L. che sia un obbligo morale collettivo permettere a chiunque di accedere a informazioni, prodotti o servizi senza incontrare ostacoli o barriere, affinché ognuno possa vivere con dignità, uguaglianza e indipendenza. Per questo sono state investite risorse affinché il sito sia più facile da usare e più accessibile a tutti, incluse le persone con disabilità.

In ottemperanza al D. Lgs. 82/2022 vengono di seguito fornite le seguenti indicazioni:

1. informazioni sulla valutazione di come il servizio soddisfa i requisiti di accessibilità e che precisano i requisiti applicabili;
2. descrizione generale del servizio, in formati accessibili;
3. descrizioni e spiegazioni necessarie a comprendere il funzionamento del servizio;
4. descrizione del modo in cui il servizio soddisfa i requisiti di accessibilità;
5. informazioni che dimostrano che il processo di fornitura del servizio e il relativo monitoraggio garantiscono la conformità del servizio;
6. assistenza e segnalazione di eventuali problemi di accessibilità.

### 1. Requisiti di accessibilità e criteri applicabili

I requisiti per l'accessibilità digitale sono indicati dal Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82 “*Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi*”, che per gli aspetti tecnici richiama la norma UNI EN 301549.

Nello specifico, la conformità del sito web dev'essere valutata rispetto ai criteri indicati nei capitoli 9 “Web” e 10 “Contenuti non web”, che richiamano le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 al livello A+AA.

I quattro principi fondamentali dell'accessibilità digitale, espressi dalle WCAG 2.1 sono:

- **Percepibile** - I contenuti sono presentati in modo chiaro e comprensibile.
- **Utilizzabile** - L'interfaccia è facilmente navigabile da tutti gli utenti.
- **Comprensibile** - Le informazioni e le operazioni sono intuitive e facili da interpretare.
- **Robusto** - Il sito è compatibile con le tecnologie assistive più comuni.

Rifacendosi alla norma UNI EN 301549 sopra citata, che elenca in maniera chiara i 50 criteri di successo da considerare per verificare l'accessibilità di un sito web, sono state effettuate delle analisi tecniche rispetto ai contenuti del sito web che comprendono informazioni sia testuali che non testuali, documenti e moduli scaricabili e forme di interazione bidirezionale, come ad esempio il trattamento di moduli digitali e il completamento dei processi di autenticazione, identificazione e pagamento.

### **Ambiti esclusi dall'applicazione**

L'art. 1 comma 5 del D. Lgs. n°82/2022 indica che le disposizioni del decreto non si applicano ai seguenti contenuti di siti web e alle applicazioni mobili:

- media basati sul tempo preregistrati e pubblicati prima del 28 giugno 2025;
- formati di file per ufficio pubblicati prima del 28 giugno 2025;
- carte e servizi di cartografia online, qualora per le carte destinate alla navigazione le informazioni essenziali siano fornite in modalità digitale accessibile;
- contenuti di terzi che non sono né finanziati né sviluppati dall'operatore economico interessato né sottoposti al suo controllo;
- contenuti di siti web e applicazioni mobili considerati archivi nel senso che contengono soltanto contenuti che non sono stati aggiornati o rielaborati dopo il 28 giugno 2025.

## **2. Descrizione generale del servizio**

Questo sito si rivolge al consumatore finale e offre un servizio di vendita per il brand L'Isola dei Tesori, dando la possibilità di scoprire, selezionare e acquistare i prodotti dell'azienda. L'utente può esplorare il sito tramite categorie, aggiungere articoli al carrello, registrarsi per accedere all'area personale. Oltre a fornire il completo flusso di acquisto, il sito permette anche di iscriversi alla newsletter, consultare le promozioni, cercare un rivenditore, ricevere supporto e assistenza contattando l'azienda.

## **3. Funzionamento del servizio**

Il sito è fruibile da dispositivi desktop, tablet e smartphone tramite i principali browser web attualmente in commercio ed è disponibile in italiano.

La navigazione del sito è progettata per essere intuitiva e coerente, attraverso un menù principale che consente l'accesso diretto alle sezioni principali.

Di seguito un approfondimento del funzionamento dei principali servizi offerti dal sito:

- **consultare i prodotti:** l'utente ha la possibilità di consultare i differenti prodotti offerti a partire dalle voci del menù principale suddivise per categoria di prodotti e tipologia di animali. Selezionando la categoria di interesse, l'utente ha la possibilità di visualizzare i differenti prodotti disponibili e per ognuno una pagina dedicata e una scheda prodotto con immagini, informazioni descrittive, specifiche tecniche e prodotti consigliati.
- **consultare le promozioni:** l'utente ha la possibilità di consultare le offerte proposte a partire dalla voce di menù dedicata.

- **effettuare un acquisto:** l'utente ha la possibilità di acquistare i prodotti desiderati selezionando il prodotto di interesse e cliccando il pulsante dedicato all'acquisto all'interno della scheda prodotto. Per eseguire il checkout l'utente deve cliccare sull'icona del carrello in alto, proseguire sulla schermata successiva di checkout, eseguire il login o inserire i propri dati come utente ospite, indicare un indirizzo di spedizione e selezionare un metodo di pagamento. Una volta compilati tutti i campi è possibile inoltrare l'ordine e procedere con l'acquisto.
- **accedere all'area riservata:** il sito fornisce all'utente la possibilità di registrarsi o accedere alla propria area riservata, cliccando sull'icona dedicata posizionata nella parte alta della pagina. Inserendo le informazioni richieste l'utente ha la possibilità di accedere alla propria area riservata o creare un account.
- **cercare un punto vendita:** l'utente ha la possibilità di cercare i punti vendita L'Isola dei Tesori a partire dalla voce di menù dedicata ai negozi presente nel footer. Raggiungendo la pagina dedicata l'utente potrà cercare nella mappa il punto vendita più vicino, filtrandoli anche in base al servizio desiderato.
- **navigare tramite ricerca:** è possibile cercare direttamente un prodotto inserendo una parola chiave nella barra di ricerca presente nella parte alta della pagina.
- **effettuare una richiesta di informazioni:** per ricevere assistenza o chiarimenti, l'utente può contattare l'azienda via telefono, tramite email oppure compilando l'apposito form presente nella pagina dedicata all'assistenza.
- **consultare il servizio clienti:** l'utente ha la possibilità di consultare una pagina FAQ dedicata al servizio clienti cliccando la voce di menù dedicata presente nel footer.
- **iscriversi alla newsletter:** l'utente ha la possibilità di iscriversi alla newsletter inserendo i propri dati nei campi dedicati nella sezione dedicata presente in homepage e cliccando il pulsante "iscriviti".
- **consultare le news:** l'utente può consultare le novità relative all'azienda raggiungendo la pagina dedicata presente nel footer.
- **iscriversi al Club:** l'utente ha la possibilità di iscriversi al programma fedeltà raggiungendo la pagina dedicata presente nell'header e inserendo i dati richiesti per attivare la carta.
- **consultare il volantino:** l'utente ha la possibilità di consultare il volantino con le promozioni attive raggiungendo la pagina dedicata presente nella parte superiore del sito e nel footer.
- **consultare il blog:** l'utente ha la possibilità di consultare il magazine del brand raggiungendo la pagina dedicata presente nell'header e selezionando il singolo articolo che si intende approfondire.
- **candidarsi per una posizione lavorativa:** l'utente ha la possibilità di candidarsi per una posizione lavorativa a partire dalla pagina dedicata presente nel footer e compilando le informazioni richieste per l'inoltro della candidatura.

#### **4. Soddisfacimento dei requisiti di accessibilità**

D.M.O. PET CARE S.R.L. ha implementato soluzioni per rendere il proprio sito web accessibile e compatibile con le tecnologie assistive, con l'obiettivo di migliorarne la fruizione per tutti gli utenti.

A seguito di specifiche verifiche tecniche, è stato prodotto un report tecnico che ha indicato quali correzioni e migliorie effettuare per soddisfare i criteri di conformità.

Le funzionalità implementate per l'accessibilità del sito web disponibili per l'utente includono, ma non si limitano, le seguenti:

- Compatibilità con le tecnologie assistive (ad esempio NVDA, Jaws)
- Navigazione tramite tastiera
- Contrasti cromatici adeguati
- Alternative testuali per i contenuti grafici e multimediali
- Zoom e ridimensionamento dei caratteri
- Sottotitoli per i contenuti multimediali e trascrizioni testuali
- Controllo delle animazioni e riduzione dei movimenti non essenziali
- Moduli e campi di input con etichette chiare per un'interazione facilitata

L'accessibilità dei contenuti web per gli utenti che utilizzano tecnologie assistive, come screen reader, tastiere alternative o comandi vocali, è inoltre supportata dalla presenza degli attributi ARIA, utili a descrivere il ruolo, lo stato e le proprietà degli elementi dell'interfaccia utente, a comunicare interazioni dinamiche (es. menu espandibili, modali, slider) agli screen reader e a supportare la navigazione via tastiera nei componenti complessi.

Per migliorare ulteriormente l'accessibilità e l'esperienza utente, nel sito web è stato integrato un **widget** (UserWay PRO). Il suo utilizzo da parte degli utenti del sito web è totalmente gratuito e consente di migliorare la conformità del sito alle linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG 2.1).

UserWay PRO mette a disposizione molteplici funzionalità per il miglioramento dell'accessibilità del sito web e dell'esperienza utente, attraverso un apposito pannello visualizzabile cliccando sull'icona del widget oppure tramite scorciatoia da tastiera CTRL+U, come di seguito elencate.

- **Lettore dello schermo:** legge ad alta voce tutti i contenuti delle pagine senza dover installare un lettore esterno.
- **Dizionario:** permette di accedere alla consultazione dei dizionari senza dover lasciare il sito web. Indispensabile per chi ha disabilità cognitive, per chi non è madrelingua inglese e altro ancora.
- **Testo più grande:** permette di aumentare le dimensioni del testo sullo schermo offrendo quattro diversi livelli di aumento, rendendo immediatamente più leggibile ogni parte del sito.
- **Saturazione:** imposta l'intensità dei colori di un sito su alta, bassa o scala di grigi.
- **Contrasto:** inverte i colori di un sito web o permette di passare dalla modalità di contrasto chiaro a quella scura.
- **Contrasto intelligente:** assicura che tutti i colori del sito siano pienamente conformi alle norme ADA, garantendo una maggiore visibilità dei contenuti.
- **Link in evidenza:** mette in risalto link, pulsanti e altri elementi interattivi e cliccabili con colori chiari e ad alto contrasto, rendendoli più facili da identificare e facilitando l'usabilità del sito, la navigazione e l'accessibilità generale.

- **Ferma animazioni:** mette in pausa i contenuti che si muovono o si aggiornano automaticamente e che sono considerati una barriera all'accessibilità, interrompe animazioni e contenuti lampeggianti che distraggono e possono scatenare crisi epilettiche nei soggetti a rischio.
- **Spaziatura del testo:** modifica il testo e l'interlinea per migliorare la leggibilità per gli utenti dislessici e ipovedenti, offrendo tre gradi di regolazione per un'esperienza di lettura personalizzata e più accessibile.
- **Interlinea:** aumenta l'altezza delle linee per garantire una spaziatura più confortevole per tutto il testo in loco.
- **Allineamento del testo:** allinea il testo del sito a sinistra, a destra o al centro per garantire un'esperienza di lettura personalizzata e più accessibile.
- **Font per dislessia:** il font "UserWay Dislessia Friendly" migliora la leggibilità e offre un'esperienza di lettura più semplice e fluida ai visitatori affetti da dislessia.
- **Cursore grande:** aumenta le dimensioni standard del cursore del 400% in modo che il puntatore sia sempre in vista. Consente una navigazione più rapida e accessibile attraverso collegamenti ipertestuali, schede ed elementi dei moduli.
- **Suggerimenti:** mostra testo alternativo ed etichette ARIA per gli elementi sullo schermo con un semplice passaggio del mouse. I suggerimenti sono bene in vista, ad alto contrasto e facili da leggere per utenti ipovedenti con esigenze di accessibilità.
- **Struttura della pagina:** rivela rapidamente titoli di pagina, punti di riferimento e link in modo chiaro, strutturato, facilmente navigabile e accessibile. Aiuta gli utenti disabili e non a trovare più rapidamente i contenuti desiderati.

Oltre alle funzionalità che l'utente può attivare dal menu di accessibilità, il widget UserWay PRO è in grado di rilevare numerose non conformità del sito ed effettuare in tempo reale le necessarie correzioni, senza modificare il codice sorgente ma solo ciò che il browser visualizza a monitor. Ciò consente al sito web di essere più fruibile da parte di tutti gli utenti finali, compresi quelli che utilizzano le tecnologie assistive.

### **Ulteriori requisiti di accessibilità relativi ai servizi di commercio elettronico**

Il servizio garantisce l'accessibilità delle funzionalità per l'identificazione, la sicurezza e il pagamento in modo accessibile, anche tramite l'impiego di sistemi che rendono le relative funzionalità in forma percepibile, utilizzabile, comprensibile e solida.

In merito ai pagamenti elettronici, il sito si avvale dei principali leader di mercato, i quali vengono elencati di seguito:

- **Amazon Pay:** non fornisce nessuna documentazione specifica sull'accessibilità del servizio di pagamento, ma Amazon presenta una documentazione relativa ai suoi [servizi digitali](#). In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, compilare il form presente nella seguente pagina:  
<https://pay.amazon.it/contattaci>

- **American Express**: non fornisce pubblicamente il VPAT, ma presenta una [Dichiarazione di Accessibilità](#) per i servizi American Express. In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, inviare un'email a: [accessibilityitalia@aexp.com](mailto:accessibilityitalia@aexp.com)
- **Apple Pay**: presenta funzionalità dedicate all'accessibilità e [certificato VPAT](#). In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, inviare un'email a: [accessibility@apple.com](mailto:accessibility@apple.com)
- **Google Pay**: presenta funzionalità dedicate all'accessibilità, come dichiarato dalla [Guida di Google Wallet](#). In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, compilare il seguente form di contatto: [https://support.google.com/accessibility/contact/contact\\_google\\_disability](https://support.google.com/accessibility/contact/contact_google_disability)
- **Mastercard**: non fornisce pubblicamente il VPAT, ma dichiara di seguire le [linee guida per l'accessibilità](#) nella progettazione dei servizi Mastercard. In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, consultare la seguente pagina: <https://developer.mastercard.com/support/>
- **PayPal**: non fornisce pubblicamente il VPAT, ma offre una [pagina di supporto](#) per l'accessibilità. In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, contattare l'azienda mediante la seguente pagina: <https://www.paypal.com/it/cshelp/contact-us>
- **Scalapay**: non fornisce nessuna documentazione specifica sull'accessibilità. In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, inviare un'email a: [supporto@scalapay.it](mailto:supporto@scalapay.it)
- **Visa**: non fornisce pubblicamente il VPAT, ma dichiara il proprio impegno per l'accessibilità con [funzionalità dedicate](#). In caso di segnalazioni rispetto all'accessibilità del servizio di pagamento, compilare il seguente form di contatto: <https://usa.visa.com/Forms/contact-us-form.html>

## **Stato di conformità**

Per definire lo stato di conformità del sito sono state utilizzate le linee guida e la checklist di valutazione predisposti da AgID. La verifica tecnica eseguita da un consulente esperto in accessibilità ha espresso il seguente stato, riferito alla data di redazione o dell'aggiornamento della presente informativa.

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

- alcune pagine web non sono conformi ai requisiti previsti dal capitolo 9 "Web" della norma UNI CEI EN 301549
- i file PDF scaricabili dal sito non sono conformi ai requisiti del capitolo 10 "Documenti non web".

In particolare:

- alcuni contenuti non testuali non presentano alternative testuali accessibili
- alcune informazioni testuali sono prive di markup semantico, rendendo complesso per i lettori di schermo identificarne il peso semantico e utilizzare un'intonazione adeguata;
- alcune liste non sono strutturate correttamente;

- alcuni elementi testuali sono forniti solo tramite immagine, risultando non fruibili per i lettori di schermo;
- alcuni pulsanti risultano non fruibili da tastiera;
- alcuni contenuti risultano non fruibili da tastiera;
- in alcune sezioni, l'ordine delle informazioni consultate tramite tastiera non risulta coerente con il significato del contenuto;
- alcuni contenuti o elementi non forniscono un feedback rispetto all'azione dell'utente;
- alcuni elementi non forniscono un feedback che indichi esplicitamente il successo di un'azione dell'utente;
- alcuni contenuti non presentano attributi univoci, rendendo complesso per gli utenti non vedenti o con mobilità ridotta che utilizzano tecnologie assistive interagire con la pagina;
- Alcuni componenti dell'interfaccia utente non comunicano in modo corretto le loro proprietà o le loro funzioni alle tecnologie assistive;
- in alcuni casi, gli elementi della pagina non indicano chiaramente il loro scopo o la loro funzione.

La presente informativa di accessibilità, inoltre, considera risolte le non conformità corrette dal widget UserWay PRO, in quanto le modifiche da esso effettuate soddisfano i criteri di successo previsti dall'attuale normativa.

## **5. Processo di monitoraggio dell'accessibilità**

D.M.O. PET CARE S.R.L. ha dedicato particolare attenzione al processo di fornitura del servizio affinché possa soddisfare i requisiti definiti dalle normative sull'accessibilità digitale, avvalendosi anche del supporto di consulenti esterni per le seguenti attività:

- verifica tecnica dell'accessibilità del sito web per mezzo di una gap analysis;
- user test dei principali flussi utente, utilizzando anche tecnologie assistive;
- analisi di tecnologie, plugin e servizi di terze parti implementati nel sito;
- report dei gap e delle non conformità rilevate dalla verifica tecnica e dai test;
- correzione delle non conformità da codice e con le tecnologie UserWay;
- validazione delle correzioni delle non conformità apportate;
- redazione della documentazione sull'accessibilità a disposizione del pubblico;
- formazione al proprio personale sulle buone pratiche per l'accessibilità digitale;
- definizione delle policy interne e delle modalità di gestione delle richieste di assistenza inviate dagli utenti.

D.M.O. PET CARE S.R.L. intende valutare di effettuare periodicamente verifiche tecniche per monitorare l'accessibilità del sito web nel tempo, anche con l'eventuale contributo di soggetti terzi specializzati in accessibilità digitale, al fine di apportare miglioramenti anche conseguenti a suggerimenti da parte degli utenti attraverso la pianificazione di ulteriori interventi nel prossimo futuro.

Le verifiche tecniche vengono effettuate da un consulente esterno specializzato in accessibilità, che usa strumenti tecnologici sempre aggiornati rispetto alla normativa vigente

per riesaminare lo stato di conformità in varie modalità: con controlli semiautomatici del codice, attraverso user test manuali e con l'ausilio di tecnologie assistive.

## **6. Assistenza e segnalazione dei problemi**

Nel caso di difficoltà ad accedere a contenuti e funzionalità del sito web, o per necessità di qualsiasi ulteriore assistenza, l'utente può:

- inviare un messaggio al seguente indirizzo email: [info@isoladeitesori.it](mailto:info@isoladeitesori.it)
- compilare il form presente nella seguente pagina:  
<https://www.isoladeitesori.it/assistenza>
- contattare il numero telefonico: [numero verde 800 055 966](#)

Nella comunicazione, si prega di specificare:

- nome e cognome;
- indirizzo della pagina web o sezioni del sito oggetto della segnalazione;
- descrizione chiara e sintetica del problema riscontrato;
- strumenti utilizzati (sistema operativo, browser, eventuali tecnologie assistive);
- eventuali suggerimenti per migliorare l'accessibilità.

Le segnalazioni verranno prese in carico nel più breve tempo possibile e potranno contribuire al continuo miglioramento dell'accessibilità del sito.