

Barrierefreiheitserklärung

Allgemeine Angaben

Name des Unternehmens: DialogShift GmbH

Anschrift: Torstr. 201, 10115 Berlin, Deutschland

Kontakt: support@dialogshift.com, Tel: 030 40041715

Website: www.dialogshift.com

Web-Chat-Widget: DialogShift AI-Chat-Widget für Hotel-Websites

Stand dieser Erklärung: 24.05.2025

Letzte Überprüfung: 24.05.2025

Konformitätsstatus

Diese Web-Chat-Anwendung ist **vollständig konform** mit den Anforderungen der harmonisierten Norm EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) und den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 auf Konformitätsstufe AA.

Barrierefreiheitsfunktionen

Unser Web-Chat-Widget unterstützt folgende Barrierefreiheitsfunktionen:

Bedienbarkeit

- **Tastaturnavigation:** Vollständige Bedienbarkeit des Chat-Widgets über Tastatur - alle Buttons und Eingabefelder sind über Tab-Navigation erreichbar
- **Fokusmanagement:** Sichtbare Fokusindikatoren für alle interaktiven Elemente (Buttons, Eingabefeld, Sprachauswahl)
- **Logische Fokusreihenfolge:** Der Fokus bewegt sich in einer logischen Reihenfolge durch das Widget: Texteingabe □ High-Contrast-Modus-Button □ Schließen-Button □ File-Upload □ Menü-Button □ Chat-Aktionsbuttons
- **Chat-Öffnung:** Das Widget kann sowohl durch Klick als auch über Tastatur (Enter/Leertaste) geöffnet werden
- **Keine Zeitbegrenzungen:** Chat-Sitzungen haben keine automatischen Zeitlimits

Wahrnehmbarkeit

- **Kontraste:** Ausreichende Farbkontraste für alle Textelemente und Buttons
- **High-Contrast-Modus:** Spezieller Hochkontrast-Modus über den Button in der unteren rechten Ecke aktivierbar
- **Skalierbarkeit:** Das Widget und alle Texte sind bis zu 200% vergrößerbar ohne Funktionsverlust
- **Mehrsprachigkeit:** Sprachauswahl zwischen Deutsch (DE) und Englisch (EN) über deutlich gekennzeichnete Buttons
- **Alternative Texte:** Alle Icons und Buttons haben beschreibende Alternativtexte
- **Visuelle Klarheit:** Klare Abgrenzung zwischen Chatbot-Nachrichten und Benutzereingaben

Verständlichkeit

- **Klare Sprache:** Einfache, verständliche Begrüßungstexte und Aktions-Buttons (“Jetzt buchen”, “Unser Hotel”, “Chat mit dem Team”)
- **Konsistente Navigation:** Einheitliche Positionierung der Bedienelemente - Schließen-Button oben rechts, Eingabefeld unten

- **Eingabehilfen:** Klare Beschriftung des Nachrichteneingabefelds mit Platzhaltertext, File-Upload-Funktion für Dokumentenanhänge
- **Vorhersagbare Funktionen:** Konsistentes Verhalten aller Buttons, File-Upload-Funktion und wiederkehrende Interaktionsmuster
- **Hilfreiche Aktionsbuttons:** Vordefinierte Buttons für häufige Anfragen (Hotelbuchung, Informationen, Chat mit dem Team)

Robustheit

- **Screen Reader Kompatibilität:** Vollständige Unterstützung für gängige Bildschirmlesegeräte
- **Semantische HTML-Struktur:** Korrekte Verwendung von HTML-Elementen für optimale Screenreader-Unterstützung
- **ARIA-Labels:** Erweiterte Beschriftungen für komplexere Bedienelemente
- **Cross-Browser-Kompatibilität:** Funktionsfähigkeit in allen gängigen Webbrowsern
- **Responsive Design:** Anpassung an verschiedene Bildschirmgrößen und Geräte

Bekannte Einschränkungen

Aktuell sind keine Einschränkungen der Barrierefreiheit bekannt.

Erstellungsdatum und Methodik

Datum der Erstellung: 24.05.2025

Bewertungsmethode: Kombination aus automatisierten Tests und manueller Prüfung durch Barrierefreiheitsexperten

Verwendete Testtools: - Manuelle Tests mit Screen Readern - Tastaturnavigationstests in verschiedenen Browsern - Kontrastmessungen mit WebAIM Contrast Checker - Tests des High-Contrast-Modus

Beteiligte Personen: - Interne Entwicklungsteams

Feedback und Kontakt

Wir sind bestrebt, die Barrierefreiheit unserer App kontinuierlich zu verbessern. Falls Sie auf Barrieren stoßen oder Verbesserungsvorschläge haben, kontaktieren Sie uns gerne:

Barrierefreiheits-Kontakt:

E-Mail: support@dialogshift.com

Telefon: 030 40041715

Post: DialogShift GmbH, Torstr. 201, 10115 Berlin, Deutschland

Antwortzeit: Wir bemühen uns, Ihre Anfrage innerhalb von 5 Werktagen zu beantworten.

Durchsetzungsverfahren

Falls Sie der Ansicht sind, dass wir nicht angemessen auf Ihr Feedback reagiert haben, können Sie sich an die zuständige Durchsetzungsstelle wenden:

Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

E-Mail: info.bmas@bmas.bund.de

Telefon: 030 221911-0

Technische Spezifikationen

Kompatible Browser: - Chrome 90+ und höher - Firefox 88+ und höher
- Safari 14+ und höher - Edge 90+ und höher

Unterstützte Assistive Technologien: - Screen Reader (Bildschirmlesegeräte) - Browser-Vergrößerung und Zoom-Funktionen - Tastaturnavigation und Tastatur-Shortcuts - High-Contrast-Modus (systemweit und Widget-intern) - Spracheingabe-Software

Widget-spezifische Features: - Eingebettetes Web-Widget für Kundenwebsites - Responsives Design für Desktop und mobile Geräte - Mehrsprachigkeit (DE/EN) mit einfacher Umschaltung - Integrierter High-Contrast-Modus

Regelmäßige Überprüfung

Diese Barrierefreiheitserklärung wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Die nächste planmäßige Überprüfung erfolgt am 24.05.2026.

Diese Erklärung wurde gemäß den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erstellt und entspricht den Vorgaben der EU-Richtlinie 2019/882.