

# 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](mailto: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](mailto: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.*