

# Declaración de accesibilidad

*Última actualización: 27 de junio de 2025*

*Actualización prevista: 1 de diciembre de 2025*

## Introducción

En Bitvavo nos comprometemos a garantizar que nuestras plataformas digitales sean accesibles para todo el mundo, incluidas las personas con discapacidades visibles e invisibles. Esta declaración de accesibilidad describe el estado actual de nuestras plataformas, identifica los problemas conocidos, detalla nuestro plan de mejora y explica cómo puede ponerse en contacto con nosotros en relación con cuestiones de accesibilidad.

## ¿Qué es la accesibilidad digital?

La accesibilidad digital significa que los sitios web, las aplicaciones móviles y otras herramientas digitales se diseñan y desarrollan de modo que todo el mundo pueda utilizarlos eficazmente. Esto incluye características como:

- Compatibilidad con lectores de pantalla
- Navegación mediante teclado
- Contraste de color suficiente
- Contenido claro y comprensible

## Nuestro objetivo

La misión de Bitvavo es hacer que los activos digitales sean accesibles a todo el mundo. Nuestro equipo pretende desempeñar un papel importante en el auge de los activos digitales ofreciendo nuestra plataforma a millones de

personas. Por ello, nos comprometemos a que nuestra plataforma sea lo más accesible posible.

Nuestra plataforma está diseñada tanto para operadores principiantes como experimentados, y ofrece una navegación clara, herramientas intuitivas y una sólida funcionalidad. Seguiremos invirtiendo en mejorar nuestro producto para que cumpla las normas de accesibilidad reconocidas. Como parte de este compromiso, nuestro objetivo es lograr el pleno cumplimiento de las [Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#) Nivel AA para el 1 de junio de 2026, garantizando que nuestra plataforma pueda ser utilizada eficazmente por personas con diversas capacidades.

## **Sobre el Acta Europea de Accesibilidad (AEA)**

El Acta Europea de Accesibilidad [European Accessibility Act] es una directiva de la UE destinada a mejorar la accesibilidad de productos y servicios en toda la Unión Europea. Establece requisitos comunes de accesibilidad para ámbitos clave como sitios web, aplicaciones móviles, comercio electrónico, servicios bancarios y herramientas de comunicación digital. La CEA garantiza que las personas con discapacidad puedan participar plenamente en la economía y la sociedad digital.

A partir del 28 de junio de 2025, las organizaciones que entran en el ámbito de aplicación de las EAA -como las entidades financieras, las plataformas de comercio electrónico y los proveedores de servicios digitales- tienen la obligación legal de garantizar que sus servicios digitales sean accesibles para los consumidores. Esto incluye el cumplimiento de normas técnicas como las WCAG 2.1 de nivel AA.

## **Propósito de esta Declaración de Accesibilidad**

Esta Declaración de Accesibilidad explica cómo Bitvavo está trabajando para cumplir con los requisitos de la Ley Europea de Accesibilidad. Describe nuestro nivel actual de cumplimiento, los esfuerzos en curso y los objetivos futuros en materia de accesibilidad digital.

Esta declaración de accesibilidad complementa otras declaraciones organizativas y refleja nuestro compromiso más amplio con la prestación de servicios inclusivos y responsables.

## **Control y aseguramiento**

Para comprobar que somos suficientemente accesibles para nuestros visitantes, se han establecido unas pautas de accesibilidad: las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG). Existen diferentes versiones, y la legislación se refiere a las WCAG 2.1 en sus niveles A y AA. Las WCAG constan de cuatro principios fundamentales que debe cumplir un sitio web:

- Perceptible: todas las partes del sitio web deben ser localizables y legibles para todo el mundo.
- Operable: todo el mundo debe poder operar y navegar por el sitio web, independientemente de sus limitaciones tecnológicas o personales.
- Comprensible: toda la información y las interacciones del sitio web deben ser comprensibles.
- Robusta: toda la información debe ser accesible de forma fiable a través de diferentes navegadores o tecnologías de asistencia (como lectores de pantalla).

## **Accesibilidad de nuestros productos**

### **Servicios**

Proporcionamos servicios a través de nuestras versiones móvil y web de nuestro producto, donde cualquier visitante puede acceder a diferentes servicios y capacidades. Las principales funcionalidades disponibles en nuestras plataformas incluyen:

- Crear una cuenta personal para convertirse en cliente
- Gestionar activos digitales: navegar, comprar, vender, retirar y depositar activos
- Ver su propia cartera de activos, revisar su saldo, pedidos y saldo de recompensas
- Revisar y gestionar la bandeja de entrada personal y las alertas de precios

- Acceder a la configuración de la cuenta: datos personales, verificación, libreta de direcciones, historial de transacciones, notificaciones, cuentas de pago, tarifas de negociación y tipos de órdenes, configuración de seguridad, tema del sistema, habilitación de apuestas, habilitación de préstamos, comentarios, asistente de ayuda
- Acceder a información legal relacionada con: Acuerdo de usuario, Declaración de privacidad, Conflicto de intereses y Reclamaciones
- Cerrar sesión en nuestra plataforma

## Estado de accesibilidad

La última evaluación del 21 de febrero de 2025 muestra que bitvavo.com es parcialmente conforme con las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) 2.1 nivel A y AA. Esto significa que algunas partes del contenido no se ajustan plenamente a la norma de accesibilidad. Para cada requisito no cumplido, se conoce la causa y se describen las consecuencias. El informe describe las barreras de accesibilidad detectadas en nuestras plataformas, basándose en la norma WCAG 2.1 A y AA.

[Informe móvil](#)

[Informe web](#)

Para solucionar estos problemas, Bitvavo ha destinado 1.068 horas de ingeniería a implementar mejoras de accesibilidad. Nuestro objetivo es cumplir plenamente las directrices WCAG 2.1 AA antes del 1 de junio de 2026.

*Hitos clave:*

- Q3 2025: Remediación de los problemas que afectan a las cuestiones críticas
- Q4 2025: Remediación de las cuestiones que afectan a las cuestiones de prioridad alta
- Q1 2026: Remediación de los problemas que afectan a las cuestiones de prioridad media
- Q2 2026: Pruebas finales, actualización de la documentación y actualización pública de los avances

## Problemas conocidos y alternativas

Faltan etiquetas en los campos del formulario (por ejemplo, nombre y apellidos)

*Alternativa:* Los usuarios pueden ponerse en contacto con el servicio de asistencia para completar la incorporación por chat o correo electrónico.

Indicadores sólo en color y bordes de entrada de bajo contraste

*Alternativa:* Los usuarios pueden activar funciones de accesibilidad a nivel de dispositivo como Inversión inteligente [Smart Invert] o modo de alto contraste [High Contrast Mode].

## Medidas para garantizar la accesibilidad

¿Qué hacemos para que nuestros servicios sean accesibles? Tomamos las siguientes medidas para garantizar la accesibilidad de Bitvavo:

Aplicamos las normas de accesibilidad en nuestro ciclo de vida de desarrollo de productos (WCGA 2.1)

Todas las nuevas funciones se someten a pruebas de accesibilidad manuales y automatizadas

Consultamos periódicamente a expertos externos en accesibilidad para validar nuestro trabajo

Se realizan controles para garantizar que cumplimos la normativa sobre accesibilidad. La principal autoridad supervisora de los Países Bajos responsable de ello es la Autoridad Holandesa de los Mercados Financieros [Autoriteit Financiële Markten ] (AFM).

También estamos obligados a informar nosotros mismos si determinamos que no cumplimos un requisito de accesibilidad. En tales casos, debemos tomar las medidas oportunas para resolver el problema.

## Comentarios

Agradecemos sus comentarios sobre la accesibilidad de nuestros servicios.

Si encuentra algún obstáculo o tiene alguna sugerencia, póngase en contacto con nosotros:

Correo electrónico: [support@bitvavo.com](mailto:support@bitvavo.com)

Chat: Haga clic [aquí](#) para chatear con nosotros

Nuestro equipo de asistencia acusará recibo de su mensaje en un plazo de 2 días laborables y tratará de ofrecerle una solución o una actualización en un plazo de 7 días laborables.