

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Szerződés tárgya:** közétkeztetés megrendelése, lemondása, térítési díj fizetése elektronikus úton bankkártyával és azonnali fizetési rendszer (AFR) használatával.

### 1. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI, FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Nevelési-Oktatási Intézmények Gazdasági Szolgálat (továbbiakban: Szolgáltató) által a [www.etelkaportal.ngsz.hu](http://www.etelkaportal.ngsz.hu); <https://etelka.szeged.hu> weboldalon (továbbiakban: Portál) keresztül nyújtott, Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata által a Szolgáltatón keresztül biztosított közétkeztetési szolgáltatás igénybevételének feltételeit, illetve igénybevevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a [www.etelkaportal.ngsz.hu](http://www.etelkaportal.ngsz.hu); <https://etelka.szeged.hu> weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

A Portál szolgáltatásai az Ügyfél számára, regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek.

A Portálon történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

- A felek között létrejövő szerződés írásbelinek minősül-e: nem.
- A szolgáltató iktatja a szerződést: nem
- Az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e: nem.
- A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött elektronikus szerződés nyelve magyar.
- Az elektronikus szerződéskötésre, illetve szolgáltatásnyújtásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek történő megfelelés jelen ÁSZF további pontjaiban olvasható.

#### 1.1 A megvásárolható szolgáltatás

A Portálon a közétkeztetés keretében biztosított étkezések megrendelése, fizetése, lemondása lehetséges. A megrendelt, fizetett szolgáltatás az étkezőhöz rendelt étkezési helyre történő kiszállítást követően, az étkezési helyen kihirdetett étkeztetési időszakban vehető igénybe.

A feltüntetett árak az Áfát tartalmazzák, szállítási költség nem kerül megállapításra. A fizetendő végösszegben az előzetesen, személyesen vagy elektronikus úton megigényelt kedvezmények érvényesítésre kerülnek. Az árváltoztatás és az étlapváltoztatás jogát a Szolgáltató fenntartja. A módosítás a már megrendelt és fizetett szolgáltatás árát kedvezőtlenül nem befolyásolhatja. Az árak magyar forintban (Ft) vannak feltüntetve.

A közétkeztetéssel kapcsolatos részletesebb tudnivalók, az étkezési térítési díj beszedési napjai, időpontjai **az aktuális díjak**, valamint a kedvezmények igénylésének lehetősége és igénybevételéhez szükséges KÉ-01, KÉ-01/ÓVI, KÉ-02, KÉ-08/ÓVI, KÉ-07 nyomtatványok, továbbá az aktuális étlapok az NGSZ hivatalos honlapján – [www.ngsz.hu](http://www.ngsz.hu) – a **Közétkeztetés** menü alatt megtekinthetőek és letölthetőek.

#### 1.2 A Portál címe:

[www.etelkaportal.ngsz.hu](http://www.etelkaportal.ngsz.hu)

<https://etelka.szeged.hu>



### 1.3 Az igénybevétel technikai feltételei

#### Támogatott böngészők

Asztali számítógép esetén:

- Mozilla Firefox böngésző utolsó stabil verzió (min. 38 verzió)
- Google Chrome böngésző utolsó stabil verzió (min. 40 verzió)
- Internet Explorer (min. 11 verzió)
- Safari (min. 9.1.2 verzió)

Tablet vagy okostelefon esetén:

- Mozilla Firefox for Android böngésző utolsó stabil verzió (min. 38 verzió)
- Google Chrome böngésző utolsó stabil verzió (min. 40 verzió)
- Safari for IOS (min. 9.0 verzió)

PDF állományok olvasásához szükséges programok (számla, nyugta):

Az ajánlott olvasó: SumatraPDF. Mely innen letölthető:

<http://www.sumatrapdfreader.org/download-free-pdf-viewer.html>

Amennyiben Adobe Acrobat Readert kíván használni a letölthető PDF fájlok olvasásához, akkor a szoftvernek a legfrissebb verziója ajánlott (biztonsági okokból), melyet az alábbi linkről tud letölteni: <http://get.adobe.com/reader>.

#### 1.4 A Portál üzemeltetőjének (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

**Cégnév:** Nevelési-Oktatási Intézmények Gazdasági Szolgálata (NGSZ)

**Székhely címe:** 6724 Szeged, Huszár utca 1.

**Szolgáltatót nyilvántartásba bejegyző hatóság neve:** Magyar Államkincstár

**Törzskönyvi száma:** 484996

**Adószám:** 15484990-2-06

**Statisztikai számjel:** 15484990-8411-322-06

**Telefon:** (62) 561-961

**Email:** [titkarsag@ngsz.hu](mailto:titkarsag@ngsz.hu)

**Web:** [www.ngsz.hu](http://www.ngsz.hu)

**Portál ügyfélszolgálat (a Portálon megjelenő adatokkal kapcsolatos panaszok esetén) adatai:**

**Cím:** 6724 Szeged, Huszár utca 1.

**Telefon:** (62) 561-960

**E-mail:** [etelkaportal@ngsz.hu](mailto:etelkaportal@ngsz.hu)

**Nyitva tartás:** hétfőtől csütörtökig 7-17 óráig, pénteken 8-13 óráig

Az esetleges adatátviteli hibák kijavítása telefonon, az ügyfélszolgálati munkatárs segítségével történhet.

**Reklamáció (az étel mennyiségével és minőségével, az étkezés körülményeivel kapcsolatosan)**

**Cím:** 6724 Szeged, Huszár utca 1.

**Telefon:** (62) 561-960

**Mobil:** +36 20 616 47 46

**E-mail:** [kozetkeztetes@ngsz.hu](mailto:kozetkeztetes@ngsz.hu)

**Nyitva tartás:** hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig



## **Portál technikai kiszolgáló (a Portál működésével kapcsolatos informatikai, technikai problémák esetén) adatai:**

Telefon: (62) 421-247

E-mail: [szeged-etelkaportal@ritek.hu](mailto:szeged-etelkaportal@ritek.hu)

**Nyitva tartás:** hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig

### **1.5 Az általános szerződési feltételek elfogadása**

A regisztráció, illetve vásárlás során (mindkét esetben) az Ügyfél, ha a Portál szolgáltatásait igénybe kívánja venni, akkor köteles elfogadni a jelen ÁSZF feltételeit, amit az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az ÁSZF feltételeinek elfogadása esetén a jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre az Szolgáltató és a Portál felhasználója (Ügyfél) között. Ha az Ügyfél az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, akkor nem veheti igénybe a Portál szolgáltatásait.

Az Ügyfél a Portálon a jelen ÁSZF részeként közzétett Adatvédelmi nyilatkozat feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A Szolgáltató minden regisztrációt külön kezel. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Portál tartalmában, illetve működésében esetlegesen megjelenő hibákból, továbbá üzemzavarból, a Portál elérhetetlenségéből eredő károk megtérítéséért Szolgáltató kizárja felelősségét. Amennyiben a Portál nem elérhető, a térítési díjak és az étkezéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatok a hagyományos módon kerülnek ellátásra.

### **1.6 Szolgáltatási helyek**

A Portál szolgáltatásait jelen táblázatban felsorolt Szegedi ÓVI tagóvodáiban és az NGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézményekben a közzététel igénybevételére jogosult személyek/törvényes képviselőik vehetik igénybe.

<b>Intézmény neve</b>	<b>Intézmény címe</b>
Szegedi ÓVI Baross László Óvodája	6726 Szeged, Fésű u. 6.
Szegedi ÓVI Béke Telepi Óvodája	6728 Szeged, Napos út 16.
Szegedi ÓVI Bem Utcai Óvodája	6725 Szeged, Bem u 3.
Szegedi ÓVI Bérkert Utcai Óvodája	6726 Szeged, Bérkert u. 118.
Szegedi ÓVI Bölcs Utcai Óvodája	6791 Szeged, Bölcs u 9.
Szegedi ÓVI Cső Utcai Óvodája	6724 Szeged, Cső u. 3.
Szegedi ÓVI Boros József Utcai Óvodája	6724 Szeged, Boros József u. 25.
Szegedi ÓVI Építő Utcai Óvodája	6723 Szeged, Építő u. 9/B.
Szegedi ÓVI Felsővárosi Óvodája	6723 Szeged, Gyík u. 15.
Szegedi ÓVI Fő Fasori Óvodája	6726 Szeged, Fő fasor 63.
Szegedi ÓVI Földmíves Utcai Óvodája	6725 Szeged, Földmíves u. 3.
Szegedi ÓVI Garam Utcai Óvodája	6724 Szeged, Garam u. 7.

Szegedi ÓVI Gábor Áron Utcai Óvodája	6727 Szeged, Gábor Áron u. 2.
Szegedi ÓVI Gedói Óvodája	6723 Szeged, Gáspár Zoltán u. 7/D.
Szegedi ÓVI Gyálaréti Óvodája	6757 Szeged, Koszorú u. 44.
Szegedi ÓVI Gyertyámos Utcai Óvodája	6722 Szeged, Gyertyámos u. 5-7.
Szegedi ÓVI Gyöngyvirág Óvodája	6727 Szeged, Délceg u. 15/B.
Szegedi ÓVI Hajnóczy Utcai Óvodája	6722 Szeged, Hajnóczy u. 20.
Szegedi ÓVI Hétvezér Utcai Óvodája	6724 Szeged, Hétvezér u. 11.
Szegedi ÓVI Honfoglalás Utcai Óvodája	6753 Szeged, Honfoglalás u. 95.
Szegedi ÓVI Hunyadi Téri Óvodája	6724 Szeged, Hunyadi tér 22.
Szegedi ÓVI Jerney Óvodája	6791 Szeged, Kubikos u. 39.
Szegedi ÓVI Katona József Utcai Óvodája	6725 Szeged, Katona József u. 28.
Szegedi ÓVI Kemes Óvodája	6723 Szeged, Róna u. 29.
Szegedi ÓVI Klebelsberg Telepi Óvodája	6729 Szeged, Zentai u. 33. földszint 1.
Szegedi ÓVI Magyar Utcai Óvodája	6771 Szeged, Magyar u. 62-64.
Szegedi ÓVI Kölcsey Téri Óvodája	6753 Szeged, Kölcsey tér 15.
Szegedi ÓVI Makkosházi Óvodája	6723 Szeged, Agyagos u. 20.
Szegedi ÓVI Mars Téri Óvodája	6722 Szeged, Mars tér 19/B.
Szegedi ÓVI Napsugár Óvodája	6725 Szeged, Szél u. 3.
Szegedi ÓVI Nádor Utcai Óvodája	6720 Szeged, Nádor u. 10.
Szegedi ÓVI Negyvennyolcas Utcai Óvodája	6791 Szeged, Negyvennyolcas u. 54.
Szegedi ÓVI Petőfi Telepi Óvodája	6727 Szeged, Csap u. 33.
Szegedi ÓVI Petresi Utcai Óvodája	6724 Szeged, Petresi u. 1.
Szegedi ÓVI Sás Utcai Óvodája	6723 Szeged, Sás u. 1-5.
Szegedi ÓVI Szentmihályi Óvodája	6710 Szeged, Móricz Zsigmond u. 16.
Szegedi ÓVI Szerb Utcai Óvodája	6771 Szeged, Szerb u. 159.
Szegedi ÓVI Széksósi Úti Óvodája	6791 Szeged, Széksósi út 17.
Szegedi ÓVI Tabán Utcai Óvodája	6723 Szeged, Tabán u. 29.
Szegedi ÓVI Tarjáni Óvodája	6723 Szeged, Bölcsöde u. 1.
Szegedi ÓVI Tisza-parti Óvodája	6726 Szeged, Alsó-kikötő sor 2-4.



Szegedi ÓVI Toldy Utcai Óvodája	6720 Szeged, Toldy u. 4.
Szegedi ÓVI Tünde Téri Óvodája	6723 Szeged, Tünde tér 1.
Szegedi ÓVI Újvidéki Utcai Óvodája	6729 Szeged, Újvidéki u. 6.
Szegedi ÓVI Vedres Utcai Óvodája	6726 Szeged, Vedres u. 17.
Szegedi Alsóvárosi Általános Iskola	6725 Szeged, Dobó u. 42.
Szegedi Arany János Általános Iskola	6724 Szeged, Kukovecz N.u. 4-6.
Béke Utcai Általános Iskola	6722 Szeged, Béke u. 7.
Szegedi Bonifert Domonkos Általános Iskola	6723 Szeged, Ortutay u. 3.
Szegedi Dózsa György Általános Iskola	6721 Szeged, Szent György tér 7.
Szegedi Fekete István Általános Iskola	6729 Szeged, Postás u. 1-3.
Gedói Általános Iskola és AMI	6723 Szeged, József Attila sgt. 116.
Szegedi Gregor József Általános Iskola	6726 Szeged, Fő fasor 61-63.
Szegedi Jerney János Általános Iskola	6791 Szeged, Jerney János u. 21.
Szegedi Madách Imre Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola	6721 Szeged, Madách u. 20-22.
Szegedi Orczy István Általános Iskola	6791 Szeged, Szent János tér 2-4.
Szegedi Petőfi Sándor Általános Iskola Bálint Sándor Tagiskolája	6753 Szeged, Kölcsey tér 16.
Szegedi Petőfi Sándor Általános Iskola	6727 Szeged, Benczúr Gyula u. 29.
Rókusi Általános Iskola	6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 37.
Rókusvárosi II. sz. Általános Iskola és AMI	6724 Szeged, Csáky József u. 2.
Szeged és Térsége Bárczi Gusztáv Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény	6723 Szeged, Sólyom u. 4.
Szeged és Térsége Eötvös József Gimnázium, Általános Iskola Kossuth Lajos Általános Iskolája	6771 Szeged, Szerb u. 15.
Szeged és Térsége Eötvös József Gimnázium, Általános Iskola Weöres Sándor Általános Iskolája	6723 Szeged, Úrhajós u. 4.
Tabán Általános Iskola és AMI	6723 Szeged, Tabán u. 17.
Tarjáni Kéttannyelvű Általános Iskola és AMI	6723 Szeged, Építő u. 9/A.
Tisza-Parti Általános Iskola	6726 Szeged, Maróczy Géza tér 2.
Szegedi Vörösmarty Mihály Általános Iskola	6726 Szeged, Herke u. 5.
Szegedi Zrínyi Ilona Általános Iskola	6722 Szeged, Mérey u. 3.
Szegedi Deák Ferenc Gimnázium	6723 Szeged, József Attila sgt. 118-120.
Szegedi Radnóti Miklós Kísérleti Gimnázium	6720 Szeged, Tisza Lajos krt. 6-8.

Szegedi Tömörkény István Gimnázium, Művészeti Szakgimnázium és Technikum	6720 Szeged, Tömörkény u. 1.
Szeged és Térsége Eötvös József Gimnázium, Általános Iskola	6723 Szeged, Csongor tér 1.
Szegedi Városi Kollégium Ady Endre Tagintézménye	6726 Szeged, Közép fasor 23.
Szegedi Városi Kollégium Fodor József Tagintézménye	6725 Szeged, Szabadkai út 3.
Szegedi Városi Kollégium Gábor Dénes Tagintézménye	6724 Szeged, Mars tér 14.
Szegedi Városi Kollégium Janikovszky Éva Tagintézménye	6720 Szeged, Korányi fasor 2.
Szeged Városi Kollégium Székhelyintézménye	6725 Szeged, Boldogasszony sgt. 26-28.
Szegedi Szakképzési Centrum Déri Miksa Műszaki Technikum	6724 Szeged, Kálvária tér 7.
Szegedi Szakképzési Centrum József Attila Általános Iskola és Szakképző Iskola	6723 Szeged, Gyík u. 3.
Szegedi Szakképzési Centrum Móravárosi Szakképző Iskola	6725 Szeged, Kálvária sgt. 84-86.
Szegedi Szakképzési Centrum Körösy József Közgazdasági Technikum	6720 Szeged, Stefánia 14.
Szegedi Szakképzési Centrum Krúdy Gyula Szakképző Iskola	6723 Szeged, József Attila sgt. 120.
Szegedi Szakképzési Centrum Vasvári Pál Gazdasági és Informatikai Technikum	6722 Szeged, Gutenberg u. 11.
Szegedi Szakképzési Centrum Vedres István Technikum	6720 Szeged, Horváth Mihály u. 2-6.
Szegedi Szakképzési Centrum Csonka János Technikum	6726 Szeged, Temesvári krt. 38.
Szegedi Szakképzési Centrum Gábor Dénes Technikum és Szakgimnázium	6724 Szeged, Mars tér 14.
Kozmutza Flóra Általános Iskola és Szakiskola Klúg Péter Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Kollégium és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény (továbbiakban: Klúg Péter intézmény)	6725 Szeged, Bécsi krt. 38.

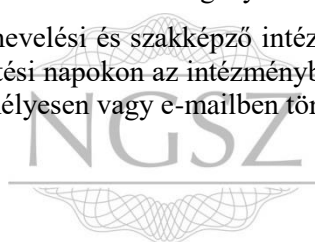
## 2. A MEGRENDELÉS LÉPÉSEI

### 2.1 A regisztráció

A Portálon történő regisztráció előfeltétele a személyes vagy elektronikus úton történő Portál használati igény jelzése formanyomtatványon. A Portál használatához meg kell adni az Ügyfél elektronikus elérhetőségét (e-mail címét). Az elektronikus elérhetőség megadását követően van lehetőség a Portálon történő regisztrációra. A regisztrációs adatlap kitöltése után, a sikeres regisztrációt követően a megadott e-mail címre a rendszer e-mailt küld az aktiváláshoz. Az aktiválás megerősítését (72 órán belül) követően a Portál használható. Az aktiválási idő lejártá után a regisztrációt újra kell kezdeni. Az adatok pontos megadása elengedhetetlen a közétkeztetés zökkenőmentes biztosításához.

Szegedi ÓVI tagóvodái esetében a Portál használati igényt a tagóvodában kell jelezni.

Az NGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézmények esetében a Portál használati igény leadása a meghirdetett befizetési napokon az intézményben vagy a közétkeztetési ügyfélszolgálaton ügyfélfogadási időben személyesen vagy e-mailben történhet.



## 2.2 A vásárlás általános szabályai

A Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 3/2013. (II. 27.) a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról és a köznevelési intézményekben nyújtott gyermekétkeztetés térítési díjáról szóló önkormányzati rendelete (továbbiakban: R.) 4.§ értelmében az étkezési térítési díjat tárgyhót megelőzően kell megfizetni. Étkezni csak az étkezési térítési díj megfizetését követően lehet. A gyermekétkeztetés esetében az ellátás igénybevétele a térítési díj határidőre történő befizetésével, vagy ingyenes étkezésre jogosultak esetében az étkezés megrendelésével biztosítható. A tárgyhónap hátralévő napjaira a térítési díj fizetés folyamatosan biztosított a rendelési határidő figyelembe vételével.

### **Étkezést rendelni és térítési díjat fizetni a tárgyhónapot követő hónapra, tárgyhó 10. napjától 27. napjáig lehet.**

Korosztályonként az alábbi étkezések rendelhetőek:

- az óvodás- és általános iskolai napközis gyermekek, valamint az általános iskolai és középiskolai tanulók részére a napi háromszori, ellátottankénti normál (tízórai, ebéd, uzsonna) és / vagy napi háromszori, ún. egyéni tálcás diétás (tízórai, ebéd, uzsonna) étkezés,
- a kollégiumi tanulók és a Klúg Péter intézmény ellátottai részére napi ötszöri, ellátottankénti normál (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora) és / vagy napi ötszöri, ún. egyéni tálcás diétás (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora) étkezés,
- az óvodában, az általános iskolában, a középiskolában foglalkoztatott közalkalmazottak és vendégétkezők részére egy normál ebéd,
- a kollégiumokban, Klúg Péter intézményben foglalkoztatott közalkalmazottak részére háromszori normál étkezés (reggeli, ebéd, vacsora), vendégétkező részére egy normál ebédet.

A mindenkor hatályos költségvetési törvény előírása szerint az ingyenes vagy kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés esetén legalább a déli meleg főétkezés (ebéd) megrendelése kötelező, amennyiben az ebéd nem kerül megrendelésre a többi étkezési fajta teljes áron kerül elszámolásra.

Diétás étkezés kizárólag a hatályos rendeletben meghatározott szakorvos által kiállított érvényes szakorvosi igazolás ellenében biztosítható igény esetén.

A Portálon a szolgáltatás teljes áron vehető igénybe, ameddig az ingyenes vagy kedvezményes gyermekétkeztetés igénybevitelére jogosító dokumentumok személyesen vagy elektronikus úton nem kerülnek leadásra.

Szegedi ÓVI tagóvodái esetében az ingyenes gyermekétkeztetés igénylést a tagóvodában kell leadni.

Az NGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézmények esetében az ingyenes vagy kedvezményes gyermekétkeztetés igénylése a meghirdetett befizetési napokon az intézményben vagy a közétkeztetési ügyfélszolgálaton ügyfélfogadási időben személyesen vagy e-mailben történhet.

Az NGSZ hivatalos honlapján a közétkeztetés menüben (<http://www.ngsz.hu/index.php/kozetkeztetes>) megtalálhatóak a kedvezmények igényléséhez szükséges formanyomtatványok, valamint az érvényes Tájékoztató.

Amennyiben az ingyenes vagy kedvezményes gyermekétkeztetés jogosultságában változás következik be, úgy a szülő/törvényes képviselő azt köteles 15 napon belül írásban bejelenteni, ha a kötelezettségének nem tesz eleget a jogosulatlanul igénybe vett kedvezményt köteles visszafizetni.

**LEMONDÁSI FELTÉTELEK:** Étkezést lemondani/megrendelni a lemondással /megrendeléssel érintett napot megelőző munkanap reggel 9 óráig lehet. A lemondás/megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha sikeres tranzakció értesítés érkezik. Betegség/távollét esetén az étkezést kötelező lemondani.

Az étkezési térítési díjakból adódó szülői túlfizetés a következő havi étkezési térítési díjba beszámítódik, ingyenes étkezésre való jogosultság esetén, valamint a nevelési/oktatási jogviszony megszűnésekor, a szülő írásos kérelme alapján pedig visszautalásra kerül.

Étkezési helyek hozzárendelése az étkezés fajtához, új étkezési hely esetén (étkezési helyhez kapcsolódó csoportba sorolás ügyintézőnek történő írásos (e-mail)/személyes jelzés szükséges), az ügyintézői rögzítés után működik a Portálon.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Portál felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a szolgáltatás közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatást hibás áron teljesíteni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést, tekintettel arra, hogy a közétkeztetésben alkalmazott árakat SZMJV Önkormányzata rendeletben határozza meg.

### 2.3 A megrendelés összeállítása és elküldése

A Portálra belépést követően az aktuális időszak naptára jelenik meg, az aktív (étkezés rendelhető, lemondható) napok tekintetében ki kell jelölni az igényelt étkezési napokat és az étkezés fajtákat (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora) az étkezési hely megjelölésével.

**DIÉTÁS ÉTKEZÉS IGÉNYBEVÉTELENEK FELTÉTELEI:** a Portálon alap esetben normál étkezés igényelhető. Diétás étkezés igénybevételére csak azon regisztrált felhasználók jogosultak, akik személyesen vagy elektronikus úton leadták a diétás étkezésre vonatkozó igényüket és szakorvosi igazolásukat.

**Mentést követően a továbblépés után az igényelt rendelés részletes megtekintésére, a menü kiválasztására, továbbá a korábbi beállítások módosítására van lehetőség.** Véglegesítést követően van lehetőség a fizetés kezdeményezésére.

Amikor a Portálon megjelenik az értesítés a sikeres tranzakcióról, akkor válik érvényessé a beállított szolgáltatás.

### 2.4 Fizetésre vonatkozó általános tájékoztatás

A Portál a Saferpay által biztosított biztonságos **bankkártyás fizetési** megoldást nyújtja vásárlóinak. A biztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. A Portál csak a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg a vásárlótól, a fizetési szolgáltató pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat. A portál szolgáltatásai kizárólagosan biztonságos HTTPS kapcsolaton keresztül érhetőek el. A fizetőoldal adattartalmáról a Portál nem értesül, azokat csak a fizetési szolgáltató érheti el. A fizetési szolgáltató a tranzakció eredményéről a fizetést követően a Portált tájékoztatja. A kártyás fizetéshez az Ön internet böngésző programjának támogatnia kell az TLS 1.1 vagy TLS 1.2 titkosítást. A megrendelt szolgáltatás ellenértéke, a kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül kártyaszámláján.

**ELFOGADOTT KÁRTYÁK:** a Portál a Mastercard/Maestro, a VISA termékcsaládba tartozó VISA és VISA Electron (az Electronnál csak abban az esetben, ha azt a kibocsátó bank engedélyezi) bankkártyák használatát teszi lehetővé.

A felületen a fizetési folyamat megkezdése előtt szükséges a bankkártya típusának kiválasztása. A három választható kártyatípus: Visa, Maestro Card, Mastercard.



Tájékoztatjuk, hogy az ETELKA portál működésében 2018. szeptember 15-től életbe lépett a „Kétfaktoros hitelesítési” eljárás, mely a biztonsági előírásoknak megfelelően üzemel. Egy adott tranzakció ezt követően már nem engedélyezhető csupán a kártyaadatokkal – így a kártyaszám és a lejárat dátum – megadásával, a kártyabirtokost ezen túl egy további hitelesítési



módszerrel – például 3DS biztonsági kóddal – is azonosítani kell. Az azonosítási folyamat a bankja által kerül meghatározásra.

Például a kártyabirtokos a fizetéskor a bankkártyához rendelt telefonszámra sms-t fog kapni és az ott kapott kóddal tud tovább lépni a fizetés véglegesítésre. Célszerű ellenőrizni a bankban a bankkártyához megadott telefonszámot, mert régi telefonszám esetén gond lehet (nem érkezik meg a kód, így sikertelen lesz a fizetés).

A Portál működésében a **SzegedPay – QR-kód alapú fizetés** myRaiffeisen mobilapplikációval, míg a **SzegedPay – Fizetési Kérelem** Raiffeisen, Erste, és Gránit bank ügyfelei számára elérhető. A fizetés indítása előtt szükséges a számlázási adatok jóváhagyása felületen a fizetési mód kiválasztása.

**SzegedPay – QR-kód alapú fizetés** myRaiffeisen mobilapplikációval:



A SzegedPay QR-kód alapú fizetési rendszert a Raiffeisen Bank Zrt. nyújtja

**SzegedPay – Fizetési Kérelem** Raiffeisen, Erste, és Gránit bank ügyfelei számára:



A SzegedPay Fizetési Kérelem alapú fizetési rendszert a Raiffeisen Bank Zrt. nyújtja

Tájékoztatjuk, hogy a fenti szolgáltatások igénybevételének feltételeiről és esetleges költségeiről szíveskedjen számlavezető bankjánál érdeklődni. Ez a fizetési mód átutalásnak minősül, melynek szolgáltatási díja a felhasználó bankszámla szerződésétől függ.

### 3. BIZONYLATOLÁS

A Portál **online bankkártyás fizetés** esetén minden sikeres fizetési tranzakciót követően automatikusan (pdf formátumban) a regisztrált adattartalommal nyugtát generál. Amennyiben az Ügyfélnek számla igénye van, akkor első alkalommal a fizetés megkezdése előtt, személyesen vagy elektronikus úton jeleznie kell számla igényét a partneradatok megadásával (adóalany adószámát fel kell tüntetni) a Portál háttérrendszerébe történő beállításhoz. A számlázási adatok felületen történő módosítására nincs lehetőség, változás esetén az Ügyfélnek előzetesen meg kell adnia az új számlázási adatokat az intézmény ügyintézőjének.

A Portál **SzegedPay – QR-kód alapú fizetés** és a **SzegedPay – Fizetési Kérelem** esetén minden sikeres fizetési tranzakciót követően automatikusan (pdf formátumban) a regisztrált adattartalommal átutalásos számlát generál.

- Magánszemély az első fizetés alkalmával megadhatja a felületen a számlázási adatokat, amennyiben a felület még üres. Felületen történő módosításra nincs lehetőség.
- Cégnek, intézménynek, egyéni vállalkozónak (adószámmal rendelkező partner) az első fizetés megkezdése előtt meg kell adnia a számlázási adatokat az intézmény ügyintézőjének a Portál háttérrendszerébe történő beállításhoz.

A számlázási adatok beállítása után a Portálon a megrendelés véglegesítését követően a fizetési tranzakciónál automatikusan rögzül a számla iránti igény. Ezt követően a megadott számlázási adatokkal pdf formátumban számla generálódik. A számlázási adatok felületen történő módosítására nincs lehetőség, változás esetén az Ügyfélnek előzetesen meg kell adnia az új számlázási adatokat az intézmény ügyintézőjének.

Szegedi ÓVI tagóvodái esetében a számlázási adatokat, azok változását a tagóvodában kell jelezni.

Az NGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézmények esetében a számlázási adatoknak, illetve azok változásának jelzése a meghirdetett befizetési napokon az intézményben vagy a közétkeztetési ügyfélszolgálaton ügyfélfogadási időben személyesen vagy e-mailben történhet.

A bizonylat az Ügyfél saját profiljában automatikusan mentésre kerül, így a későbbiek során az étkezési jogosultság fennállása alatt bármikor hozzáférhető, illetve nyomtatható. Amennyiben a befogadó a pdf formátumban megküldött papír alapú számlát/nyugtát adóigazgatási azonosításra alkalmas bizonylatként kívánja felhasználni, akkor köteles azt az eredetivel megegyező hiteles formában kinyomtatni és papír alapon megőrizni.

## 4. ELÁLLÁSI JOG

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak.

A szolgáltatás jellegére tekintettel a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti elállási jog nem gyakorolható (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29.§ (1)), a szolgáltatás lemondására a jelen ÁSZF 2.2 pontjában (lásd LEMONDÁS) foglaltak szerint van lehetőség.

## 5. PANASZKEZELÉS

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti külön magatartási kódexszel szervezetünk nem rendelkezik. Intézményünk folyamatosan törekszik arra, hogy az Igénybevevők részére biztosított szolgáltatások teljes mértékben megfeleljenek az ügyfelek elvárásainak.

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás minőségével mégsem elégedett, akkor fogyasztói kifogásait, panaszait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

### 5.1 Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A panasz bejelentésének módjai szóban és írásban az alábbi elérhetőségeken.

#### **Portál ügyfélszolgálat (a Portálon megjelenő adatokkal kapcsolatos panaszok esetén) adatai:**

**Cím:** 6724 Szeged, Huszár utca 1.

**Telefon:** (62) 561-960

**E-mail:** [etelkaportal@ngsz.hu](mailto:etelkaportal@ngsz.hu)

**Nyitva tartás:** hétfőtől csütörtökig 7-17 óráig, pénteken 8-13 óráig

Az esetleges adatátviteli hibák kijavítása telefonon, az ügyfélszolgálati munkatárs segítségével történhet.

#### **Reklamáció (az étel mennyiségével és minőségével, az étkezés körülményeivel kapcsolatosan):**

**Cím:** 6724 Szeged, Huszár utca 1.

**Telefon:** (62) 561-960

**Mobil:** +36 20 616 47 46

**E-mail:** [kozetkeztetes@ngsz.hu](mailto:kozetkeztetes@ngsz.hu)

**Nyitva tartás:** hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig

#### **Tárhely szolgáltató, adatfeldolgozó (a Portál működésével kapcsolatos informatikai, technikai problémák esetén) adatai:**

**Telefon:** (62) 421-247

**E-mail:** [szeged-etelkaportal@ritek.hu](mailto:szeged-etelkaportal@ritek.hu)

**Nyitva tartás:** hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-13 óráig

## **5.2 A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve**

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve és felismerve azt, hogy a céggel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, kimondja, hogy valamennyi panaszt teljes körűen kell kivizsgálni és megválaszolni. A Szolgáltató a panaszok kivizsgálást követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

## **5.3 A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve**

A Szolgáltató a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezeli. A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja az Ügyfelet.

Panasz a szolgáltatás tevékenységével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen a Szolgáltató eljárását (különösen: szolgáltatási, ügyintézési, nyilvántartási hiba) kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## **5.4 Jogorvoslati lehetőség**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, illetve amennyiben nem ért egyet a panaszra kapott válasszal, az Ügyfél a Szolgáltató fenntartójához Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatához fordulhat.

## **5.5 Irányadó jog, illetékesség**

A Szolgáltató és az Ügyfél a közöttük – a jelen ÁSZF alapján – létrejövő jogviszonyokra a magyar jogot rendelik alkalmazni. A Felek a közöttük a jelen ÁSZF alapján, esetlegesen előforduló jogviták eldöntésére kikötik a pertárgy értékétől függően a Szegedi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

## **6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Jelen ÁSZF rendelkezései 2016. szeptember 1. napjától visszavonásig érvényesek. Az ÁSZF rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Mint ETELKA Portál Felhasználó kijelentem, hogy a feltételeket megismertem, azokat elfogadom.

