

Iktatószám: NGSZ/862-7/2023/I001

EDELKA ONLINE MENZA

PORTÁL

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

– az 1. számú módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva –



Hatálybalépés: 2023. augusztus 1.

TARTALOM

1. Preambulum.....	4
2. Általános adatok, elérhetőség.....	4
2.1 A Portál szolgáltatójának adatai.....	4
2.2 Portál technikai kiszolgálójának adatai.....	4
2.3 Portál elérhetősége.....	4
3. Szerződés tárgya.....	4
4. Általános szerződési feltételek.....	4
4.1 Általános rendelkezések, ÁSZF elfogadása.....	5
4.2 ÁSZF személyi hatálya.....	6
4.3 A Portálon biztosított szolgáltatások.....	6
4.3.1 Szeged Bölcsődéi és Gyermekjóléti Központja szolgáltatási helyei esetében:.....	6
4.3.2 Szegedi ÓVI szolgáltatási helyei esetében:.....	6
4.3.3 NGSZ hatáskörébe tartozó intézmények szolgáltatási helyei esetében:.....	6
4.4 A Portálon elérhető szolgáltatási helyek.....	6
4.4.1 Szeged Bölcsődéi és Gyermekjóléti Központja szolgáltatási helyei.....	6
4.4.2 Szegedi ÓVI szolgáltatási helyei.....	7
4.4.3 NGSZ hatáskörébe tartozó intézmények szolgáltatási helyei.....	9
4.4.4 Táborok szolgáltatási helyei.....	11
4.5 Az ÁSZF időbeli hatálya.....	11
4.6 A Portál igénybevétel informatikai, technikai feltételei.....	12
4.7 A Portál szolgáltatásaihoz kapcsolódó információk elérhetősége.....	12
4.8 Portál ügyfélszolgálatok elérhetőségei, eljárások.....	12
5. A megrendelés lépései.....	12
5.1 A regisztráció.....	12
5.2 A vásárlás általános szabályai.....	13
5.2.1 Az Étkeztetés és gondozási díj és Étkeztetés szolgáltatás vásárlása esetén az alábbi étkezések rendelhetőek.....	14
5.3 A szolgáltatások vásárlásának folyamatai.....	14
5.3.1 Étkezés szolgáltatás vásárlása.....	14
5.3.2 Étkezés és gondozási díj szolgáltatás vásárlása.....	15
5.3.3 Tábor szolgáltatás vásárlása.....	15
5.4 Fizetésre vonatkozó általános tájékoztatás.....	15
5.4.1 Online bankkártyás fizetés.....	15
5.4.2 SzegedPay.....	16
5.4.3 Bizonylatolás.....	16
5.5 Lemondási feltételek.....	17

5.5.1	Étkezés szolgáltatás esetén	17
5.5.2	Étkezés és gondozási díj szolgáltatás esetén	17
5.5.3	Tábor szolgáltatás esetén	17
5.6	Felhasználói fiók, személyek törlése	17
6.	Elállási Jog	17
7.	Panaszkezelés	17
7.1	Panaszügyintézés helye, ideje, módja	18
7.2	A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve	18
7.3	A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve	18
8.	Jogorvoslati lehetőség	18
9.	Irányadó jog, illetékesség	18
10.	Záró rendelkezések	18



1. PREAMBULUM

Ön azzal, hogy az ETELKA Online Menza Portál (továbbiakban: Portál) oldalon regisztrál el kell fogadnia a jelen Általános szerződési feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) rögzített feltételeket. A Nevelési és Kulturális Intézmények Gazdasági Szolgálata (továbbiakban NGSZ/Szolgáltató) fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-ben rögzített feltételeket egyoldalúan módosítsa. Az ÁSZF a Portál honlapjának alján található „Felhasználási feltételek (ÁSZF)” nevű linkre történő kattintás után érhető el, azzal, hogy az ÁSZF már nem hatályos változatai 2 évre visszamenőleg hozzáférhetőek.

2. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

2.1 A Portál szolgáltatójának adatai

Cégnév: Nevelési és Kulturális Intézmények Gazdasági Szolgálata

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

Web: <https://ngsz.hu>

2.2 Portál technikai kiszolgálójának adatai

Cégnév: RITEK Zrt.

Székhely címe: 6724 Szeged, Huszár utca 1.

Adószám: 11990778-2-06

Telefon: (62) 421-247

E-mail: szeged-etelkaportal@ritek.hu

2.3 Portál elérhetősége

<https://etelka.szeged.hu>;

<https://etelkaportal.ngsz.hu>

3. SZERZŐDÉS TÁRGYA

A Portálon keresztül a közétkeztetés megrendelése, lemondása, közétkeztetés és bölcsődei gondozás térítési díjának, valamint a Balatonkenesei Gyermek- és Ifjúsági Tábor, illetve a Szent-Györgyi Albert Agóra önkormányzati nyári tábor (továbbiakban együtt: Táborok) étkeztetés térítési díjának fizetése (továbbiakban együtt: szolgáltatások) elektronikus úton bankkártyával és azonnali fizetési rendszer (AFR) használatával.

4. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen ÁSZF a Szolgáltató, valamint Ön (továbbiakban Felhasználó) (továbbiakban együtt: Felek) jogait, kötelezettségei szabályozza, tekintettel arra, hogy Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata az NGSZ közreműködésével – a <https://etelka.szeged.hu>; <https://etelkaportal.ngsz.hu> weboldalon keresztül – látja el a köz-/tábori étkeztetés és bölcsődei gondozás szolgáltatás igénybevételének biztosítását. A Felhasználó a Portált és a vásárolható szolgáltatásokat kizárólag saját felelősségére veszi igénybe. A vásárolható szolgáltatásokat kizárólag a leírása szerinti tulajdonságokkal nyújtjuk. Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a Portálon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

4.1 Általános rendelkezések, ÁSZF elfogadása

A Szolgáltató hozzáférést biztosít a Felhasználónak a Portál rendszeréhez, amely hozzáférést a Felhasználó felelősséget vállal. A hozzáférés megvalósulása magában foglalhat harmadik félnek fizetendő díjakat is (például az internet szolgáltatónak fizetendő díjat), ezeket a díjakat a Felhasználónak kell megfizetni. A Felhasználóra hárul továbbá minden olyan szoftver és hardver eszköz beszerzésének feladata és költsége, melyek szükségesek a Portál igénybeviteléhez. Amennyiben a Szolgáltató kifejezetten másképpen nem rendelkezik a Portál – ideértve különösen annak minden frissítését, továbbfejlesztését, új funkcióját és/vagy új webes eszközök hozzáadását – a jelen ÁSZF hatálya alá tartoznak. A Portálon történő szolgáltatások vásárlása regisztrációt követően, elektronikus úton lehetséges 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 Felek között létrejött elektronikus szerződés nyelve: magyar
- Az elektronikus szerződéskötésre, illetve szolgáltatásnyújtásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek történő megfelelés: jelen ÁSZF további pontjaiban olvasható.

A regisztráció, illetve vásárlás során (mindkét esetben) a Felhasználó, 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 a Felek között. Ha a Felhasználó az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, akkor nem veheti igénybe a Portál szolgáltatásait. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a regisztrációnál megadott e-mail címen a Szolgáltató jogosult megkeresni, és információkat, tájékoztató anyagokat küldeni, a gyorsabb, kényelmesebb ügyintézés és kapcsolattartás érdekében.

Jelen ÁSZF-hez kapcsolódóan a Felhasználó a Portálon közzétett Adatvédelmi tájékoztató tartalmát, feltételeit megismerte és elfogadja, valamint az adatkezelésekhez hozzájárul.

A Szolgáltató minden regisztrációt külön kezel. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, hibáért semminemű felelősséget nem vállal. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely – nem a Szolgáltatónak felróható – okból hozzáférhetővé válik. A Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni semmiféle veszteségért vagy anyagi kárért, amelynek oka a biztonsági előírások betartásának elmulasztása a felhasználói fiók tulajdonosa által.

A Felhasználó felelősséget vállal a felhasználói fiókja és az ahhoz tartozó jelszava biztonságosságáért, a felhasználói fiókjában közzétett minden tartalmi elemért, illetve minden, a fiókba belépve, illetve annak a nevében véghezvitt felhasználói aktivitásért.

A Portál használatának feltétele, hogy a Portált semmilyen törvényellenes módon és célra nem lehet használni. A Portál használata során tilos minden olyan tevékenység, mely törvénybe ütközik (a szerzői jogokat is beleértve, de nem csak ezekre korlátozva). A Portál tartalmában, illetve működésében esetlegesen megjelenő hibákból, továbbá üzemzavarból, a Portál elérhetetlenségéből eredő károk megtérítéséért a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A Szolgáltató nem szüri előzetesen a Portál keretében megjelenő tartalmakat, ugyanakkor fenntartja a jogot (de kötelezettsége nincs), hogy saját megítélése szerint inaktíváljon vagy eltávolítsa bármilyen tartalmat, amely a Portál keretében elérhető.

Ha a Portál nem elérhető, az igénybe vehető szolgáltatások és az azokhoz kapcsolódó adminisztrációs feladatok hagyományos módon kerülnek ellátásra a Portálon közzétett „Ügyfélszolgálatok” menüpontban rögzített webcímek hirdetőanyagainak alapján.

4.2 ÁSZF személyi hatálya

Jelen ÁSZF személyi hatályának köre:

- Szolgáltató,
- Felhasználó, az a személy, aki az ÁSZF jelen pontjában, alább rögzített személyek érdekében az ellátást igényli (kiskorú esetén szülő, más törvényes képviselő), a szolgáltatás biztosítása céljából kíván eljárni és a Portál használati igényét formanyomtatvánnyal jelezte és regisztrált a Portálon,
- Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata Bölcsődési és Gyermekjóléti Központja (továbbiakban: Szeged Bölcsődési és Gyermekjóléti Központja), valamint annak bölcsődési hatáskörébe tartozó személyek (ide értve az ellátottakat, közalkalmazottakat, vendégétkezőket)
- Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata Óvodák Igazgatósága (továbbiakban: Szegedi ÓVI), valamint annak tagóvodái hatáskörébe tartozó személyek (ide értve az ellátottakat, közalkalmazottakat, vendégétkezőket),
- Szeged város közigazgatási területén a tankerületi központ, illetve a szakképzési centrum (továbbiakban együtt köznevelési fenntartó) részeként működő nevelési-oktatási intézmények, szakképző intézmények, valamint a köznevelési fenntartó által fenntartott kollégiumok (továbbiakban együtt: NGSZ hatáskörébe tartozó intézmények) hatáskörébe tartozó személyek (ide értve az ellátottakat, foglalkoztatottakat, vendégétkezőket).

4.3 A Portálon biztosított szolgáltatások

4.3.1 Szeged Bölcsődési és Gyermekjóléti Központja szolgáltatási helyei esetében:

Étkezés és gondozási díj szolgáltatás: a közétkeztetés keretén belül – az ellátottakra – előrendelésként rögzített étkezés megrendelésének jóváhagyása, lemondása, valamint az étkeztetés és bölcsődei gondozás térítési díjainak megfizetése.

Étkezés szolgáltatás: közétkeztetés keretén belül – közalkalmazottaknak, vendégétkezőknek – biztosított étkezések megrendelése, lemondása, étkeztetés térítési díjának megfizetése.

4.3.2 Szegedi ÓVI szolgáltatási helyei esetében:

Étkezés szolgáltatás: közétkeztetés keretén belül – ellátottaknak, közalkalmazottaknak, vendégétkezőknek – biztosított étkezések megrendelése, lemondása, étkeztetés térítési díjának megfizetése.

4.3.3 NGSZ hatáskörébe tartozó intézmények szolgáltatási helyei esetében:

Étkezés szolgáltatás: közétkeztetés keretén belül – ellátottaknak, közalkalmazottaknak, vendégétkezőknek – biztosított étkezések megrendelése, lemondása, étkeztetés térítési díjának megfizetése.

Tábor szolgáltatás: tábori étkeztetés térítési díjának – az NGSZ hatáskörébe tartozó intézmények közül az általános iskolai ellátottaknak – megfizetése.

A Portálon a felhasználói fiókban a Tábor szolgáltatás időszakosan azon személyek esetében válik láthatóvá – a fizetési időszak alatt – akik jelentkezése az adott táborba sikeres volt, valamint a szolgáltatás megfizetése esetén a táboroztatási időszak alatt érhető el.

4.4 A Portálon elérhető szolgáltatási helyek

A Felhasználó a Portál szolgáltatásait az alább felsorolt szolgáltatási helyek vonatkozásában használhatja.

4.4.1 Szeged Bölcsődési és Gyermekjóléti Központja szolgáltatási helyei

Szeged Bölcsődési és Gyermekjóléti Központja
(6724 Szeged, Párizsi körút 27.)

Agyagos Utcai Bölcsőde
(6723 Szeged, Agyagos u. 40.)

Csillag Téri Bölcsőde
(6723 Szeged, Tünde tér 2-4.)

Cső Utcai Bölcsőde
(6724 Szeged, Cső u. 1.)

Dobó Utcai Bölcsőde
(6725 Szeged, Dobó utca 44-46.)

Gyík Utcai Bölcsőde
(6723 Szeged, Gyík u. 17.)

Hajlat Utcai Bölcsőde
(6723 Szeged, Hajlat u. 2.)

Kiskundorozsmai Bölcsőde
(6791 Szeged, Tas u. 8.)

Petőfi Sándor Sugárúti Bölcsőde
(6725 Szeged, Petőfi Sándor sgt. 63.)

Rókusi Körúti Bölcsőde
(6724 Szeged, Rókusi krt. 37-39.)

Siha Közi Bölcsőde
(6724 Szeged, Siha köz 4.)

Szentmihályi Bölcsőde
(6710 Szeged, Óvoda u. 2.)

Szőregi Bölcsőde
(6771 Szeged, Szerb u. 21.)

Tápéi Mini Bölcsőde
(6753 Szeged, Honfoglalás u. 95.)

Töltés Utcai Bölcsőde
(6726 Szeged, Töltés u. 44.)

Vedres Utcai Bölcsőde
(6726 Szeged, Vedres u. 15.)

Vitéz Utcai Bölcsőde
(6722 Szeged, Vitéz u. 6/B.)

4.4.2 Szegedi ÓVI szolgáltatási helyei

Szegedi ÓVI
(6723 Szeged, Sólyom utca 6.)

Szegedi ÓVI Baross László Óvodája
(6726 Szeged, Fésű u. 6.)

Szegedi ÓVI Béke Telepi Óvodája
(6728 Szeged, Napos út 16.)

Szegedi ÓVI Bérkert Utcai Óvodája
(6726 Szeged, Bérkert u. 118.)

Szegedi ÓVI Boros József Utcai Óvodája
(6724 Szeged, Boros József u. 25.)



Szegedi ÓVI Bölcs Utcai Óvodája
(6791 Szeged, Bölcs u. 9.)

Szegedi ÓVI Cső Utcai Óvodája
(6724 Szeged, Cső u. 3.)

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 Gábor Áron Utcai Óvodája
(6727 Szeged, Gábor Áron u. 2.)

Szegedi ÓVI Garam Utcai Óvodája
(6724 Szeged, Garam u. 7.)

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 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 Kölcsey Téri Óvodája
(6753 Szeged, Kölcsey tér 15.)

Szegedi ÓVI Magyar Utcai Óvodája
(6771 Szeged, Magyar u. 62-64.)

Szegedi ÓVI Makkosházi Óvodája
(6723 Szeged, Agyagos u. 20.)



Szegedi ÓVI Mars Téri Óvodája
(6722 Szeged, Mars tér 19/B)

Szegedi ÓVI Nádor Utcai Óvodája
(6720 Szeged, Nádor u. 10. 51. ajtó)

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 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, Bölcsőde 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.)

4.4.3 NGSZ hatáskörébe tartozó intézmények szolgáltatási helyei

Általános Iskolák

Szegedi Alsóvárosi Általános Iskola
(6725 Szeged, Dobó u. 42.)

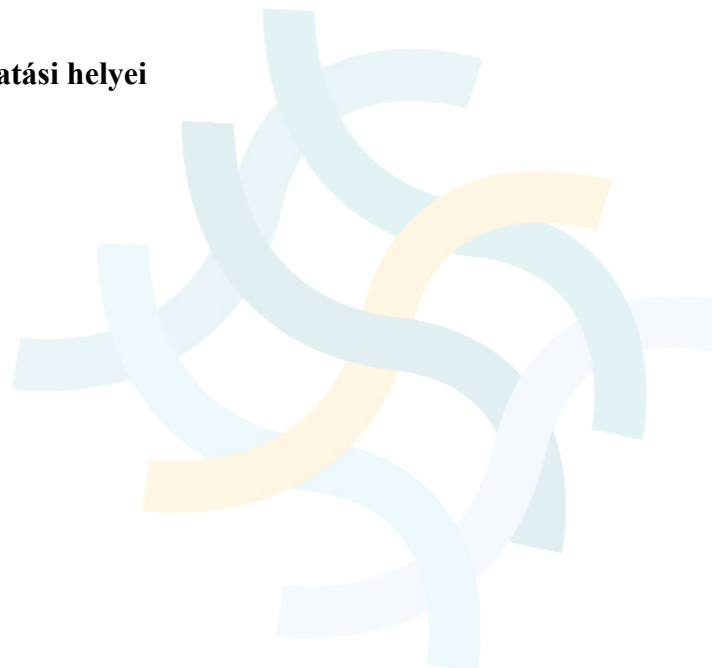
Szegedi Arany János Általános Iskola
(6724 Szeged, Kukovecz N.u. 4-6.)

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 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, Súlyom 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.)

Gimnáziumok

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 Szakképzési Centrum intézményei

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 Kőrösy 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.)

Kollégiumok

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.)

Szegedi Városi Kollégium Székhelyintézménye
(6725 Szeged, Boldogasszony sgt. 26-28.)

Kozmutza Flóra Általános Iskola és Szakiskola Klúg Péter Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Kollégium és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
(6725 Szeged, Bécsi krt. 38.)

4.4.4 Táborok szolgáltatási helyei

Balatonkenesei Gyermek- és Ifjúsági Tábor
(8174 Balatonkenese, Alteleki út 40.)

Szent-Györgyi Albert Agóra önkormányzati nyári tábor
(tábor helyszínéül szolgáló szolgáltatási hely)

4.5 Az ÁSZF időbeli hatálya

Jelen ÁSZF a Szolgáltató által történő visszavonásig hatályos.

4.6 A Portál igénybevétel informatikai, technikai feltételei

A regisztrálás és használat során támogatott böngészők:

Asztali számítógép, laptop 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
- Amennyiben Adobe Acrobat Readert kíván használni a letölthető PDF fájlok olvasásához, akkor a szoftvernek a legfrissebb verziója ajánlott (biztonsági okokból).

4.7 A Portál szolgáltatásaihoz kapcsolódó információk elérhetősége

Az aktuális térítési díjak, a vásárolható szolgáltatásokhoz kapcsolódó tájékoztatók, nyomtatványok, az aktuális étlapok jelen ÁSZF 4.4 pontja vonatkozásában az alábbi weboldalakon megtekinthetők és letölthetők:

- Szeged Bölcsődéi és Gyermejköléti Központja hivatalos honlapján <https://szegedbolcsode.eu>
- Szegedi ÓVI hivatalos honlapján <https://ovi.szegedvaros.hu/>
- NGSZ hivatalos honlapján <https://ngsz.hu>

4.8 Portál ügyfélszolgálatok elérhetőségei, eljárások

A Portál használat, a térítési díj kedvezmények, a diétás étkezés igénylése, valamint a számlázási adatok és azok változásainak jelzése, a Portálon közzétett „Ügyfélszolgálatok” menüpontban található elérhetőségeken kezdeményezhető.

A Portálon keresztül küldött felhasználói üzenetek a Szolgáltatóhoz érkeznek be. Az adatvédelmi szempontokat is szem előtt tartva, a Szeged Bölcsődéi és Gyermejköléti Központja bölcsődéi, illetve a Szegedi ÓVI tagóvodái ellátásában részesülők bejelentéseit a Szolgáltató az illetékes intézmény részére, ügyintézés céljából továbbítja.

A Tábortól szolgáltatással kapcsolatosan bármilyen információ a tábor szervezőjénél érhető el.

5. A MEGRENDELÉS LÉPÉSEI

5.1 A regisztráció

A Portálon történő regisztráció előfeltétele valamennyi szolgáltatás esetében a Portál használat igénylése formanyomtatványon – ha a Felhasználó több személy esetében szeretné a Portált használni, akkor személyenként kell a Portál használat igényét jeleznie – az alábbiak szerint:

- Szeged Bölcsődéi és Gyermejköléti Központja Felhasználóinak a Portál használat igénylését a gyermek bölcsődéjében személyesen, formanyomtatványon kell jelezni,
- Szegedi ÓVI Felhasználóinak a Portál használat igénylését a gyermek tagóvodájában személyesen, formanyomtatványon kell jelezni,

- NGSZ hatáskörébe tartozó intézmények Felhasználóinak a Portál használat igénylése leadható a meghirdetett befizetési helyszíneken és napokon vagy jelen ÁSZF 4.8 pontjában megjelölt elérhetőségen, személyesen vagy e-mailben formanyomtatványon.

A Portál használat igénylésekor meg kell adnia a Felhasználónak egy elektronikus elérhetőséget (továbbiakban e-mail címet), amellyel a regisztrációt kívánja elvégezni. Egy e-mail címmel egy felhasználói fiók hozható létre. Az e-mail cím megadása, valamint a Portál háttérrendszerébe történő rögzítését követően egy automatikus ETELKA (Gépház) üzenet érkezik a megadott e-mail címre. Az ETELKA (Gépház) üzenet megérkezése után a Portál belépő felületén (<https://etelkaportal.ngsz.hu>) a „Regisztrációra” kattintva lehet regisztrálni.

A regisztráció során a Felhasználónak meg kell adnia valódi teljes nevét, érvényes e-mail címét, telefonszámát, illetve a regisztráció sikeressége érdekében választott felhasználónevét és jelszavát, valamint el kell fogadni az ÁSZF-et. Az adatlap kitöltése utána, a sikeres regisztrációt követően a megadott e-mail címre a rendszer egy automatikus e-mailt küld az aktiváláshoz. Az aktiválás megerősítését (72 órán belül) követően létrejön az adott e-mail címhez egy felhasználói fiók és a Portál használható. A felhasználói fiókban automatikusan megjelenik minden olyan személy, akik vonatkozásában kérelmezésre került a Portál használat igénylése az adott e-mail címmel, valamint a „Felhasználói profilon” belül egyéb beállítások végezhetőek.

Az aktiválási idő lejártá után a regisztrációt újra kell kezdeni. Az adatok pontos megadása elengedhetetlen a szolgáltatások zökkenőmentes biztosításához.

5.2 A vásárlás általános szabályai

A sikeres regisztrálást követően, a felhasználói fiókon keresztül lehet a Portálon nyújtott szolgáltatásokat megvásárolni. A Felhasználó vállalja, hogy a Portálon vásárolt szolgáltatások megrendelése következtében keletkező fizetési kötelezettségének eleget tesz.

A Portálon a szolgáltatásokért fizetendő térítési díjak az Áfát tartalmazzák és szállítási költség nem kerül megállapításra. Az árak magyar forintban (Ft) vannak feltüntetve. Az árváltoztatás és az étlapváltoztatás jogát a Szolgáltató fenntartja, e módosítás a már megrendelt és fizetett szolgáltatás árát kedvezőtlenül nem befolyásolhatja.

A Portálon a szolgáltatások teljes áron vehetők igénybe mindaddig, amíg az Étkezés és gondozási díj és Étkezés szolgáltatások esetében a térítési díj kedvezményre jogosító dokumentumok – a jogszabályban előírtak szerint – nem kerülnek leadásra jelen ÁSZF 4.8 pontjában leírtak szerint. A kifizetett összeg vissza nem térítendő, kivéve az időben történő lemondás ellenértéke, amely a szolgáltatást igénybevevő folyószámláján jóváírásra, illetve a jogviszony megszűnésekor visszatérítésre kerül. A lemondott étkezések ellenértékét a rendszer automatikusan jóváírja. A dokumentumok valótlanágából adódóan, jogtalanul igénybe vett kedvezményekből származó ellenérték különbözete utólagosan fizetési előírással kerül a Felhasználónak.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére, a Portál felületén a szolgáltatások tekintetében hibás ár kerül feltüntetésre – különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl.: a szolgáltatás közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra –, akkor a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatást hibás áron teljesíteni, ebben az esetben felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést.

Az Étkezés és gondozási díj, valamint az Étkezés szolgáltatások vásárlása esetén – a Felhasználó által a Portál használat formanyomtatványon megjelölt étkezési és/vagy gondozási helyeken – az a személy, aki érdekében a vásárlás történt, a háttérrendszerben beállított étkezési és/vagy gondozási helyen veheti a szolgáltatást igénybe, étkezés esetén a kihirdetett étkeztetési időszakban. Étkezés szolgáltatás esetében a Felhasználónak írásban kell megigényelnie az új étkezési helyet. A vásárlás során, amennyiben egy személynél több étkezési hely jelenik meg, a Felhasználó felelőssége, hogy az étkezés megrendelésekor naponként, étkezés fajtánként az étkezési helyet kiválassza, ilyenkor a kiválasztott étkezési helyre vonatkozóan kihirdetett étkeztetési időszakban vehető igénybe az étkezés. Szolgáltatót a téves étkezési hely beállításból keletkező károkért

semminemű felelősség nem terheli. Tábor szolgáltatás vásárlása esetén, az a személy, aki érdekében a vásárlás történt, a kiszállítást követően, a tábor helyszínén veheti igénybe a szolgáltatást.

Az Étkezés és gondozási díj, valamint az Étkezés szolgáltatások árait, az igénybevétel és fizetés módját, valamint a határidőket 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: Rendelet) szabályozza.

A Portálon tárgy hónapban a következő hónap szolgáltatásait megrendelni, azok térítési díjait megfizetni, tárgy hónap 10. napjától 27. napjáig lehet. A szolgáltatások igénybevétele a térítési díj határidőre történő megfizetésével biztosított. A rendelési határidő figyelembevételével – előző munkanap 9 óráig lehet a következő munkanapra rendelni – a tárgy hónap hátralévő napjaira folyamatosan biztosított az étkezés megrendelése, térítési díj fizetése. A Portál az ingyenes intézményi gyermekétkeztetésre jogosult ellátottak esetében az étkezés megrendelésére, lemondására használható.

5.2.1 Az Étkeztetés és gondozási díj és Étkeztetés szolgáltatás vásárlása esetén az alábbi étkezések rendelhetőek

- a bölcsődések részére napi négyszeri ellátottankénti normál és / vagy diétás étkezést (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna),
- 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 igénybevétele esetén legalább a déli meleg főétkezés (ebéd) megrendelése kötelező, amennyiben az ebéd nem kerül megrendelésre, a többi étkezési fajta teljes (pl.: csak tízórai) áron kerül elszámolásra, a kedvezmény nem érvényesíthető.

A Portálon alap esetben normál étkezés igényelhető. Diétás étkezés kizárólag a hatályos rendeletben meghatározott szakorvos által kiállított érvényes orvosi igazolás ellenében biztosítható, amelyet a Felhasználónak a rendelést megelőzően kötelező leadnia. További tájékoztatás jelen ÁSZF 4.7-4.8 pontjaiban található.

5.3 A szolgáltatások vásárlásának folyamatai

A felhasználói fiókba történő belépést követően lehet kiválasztani a megvásárolni kívánt szolgáltatást. A Felhasználó az egyes szolgáltatásokat személyenként külön-külön fizeti meg. A szolgáltatás vásárlása, akkor minősül elfogadottnak, amikor a Felhasználó értesítést kap a „sikeres rendelés/fizetés” megtörténtéről. Nem minősül vásárlásnak a „sikertelen rendelés/fizetés” értesítés, illetve ha a Portál a rendelés naptáron függő rendelés látható.

5.3.1 Étkezés szolgáltatás vásárlása

A szolgáltatás kiválasztását követően az aktuális időszak naptára jelenik meg a személy(ek) és aktív napok (étkezés rendelhető, lemondható) tekintetében. Az aktuális személy kiválasztását követően (lenyíló ablak) ki kell jelölni az igényelt étkezési napokat és az étkezés fajtákat (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora) az étkezési hely megjelölésével.

A „Tovább” gomb használata után az étkezési napokra igényelt szolgáltatás részletes megtekintésére, a menü kiválasztására, továbbá a korábbi beállítások módosítására van lehetőség. A „Rendelés véglegesítése” után a „Megrendelés összesítésen” megtekinthető a vásárolni kívánt szolgáltatás és annak fizetendő összege. Az ÁSZF elfogadásával és a „Rendelés” gomb használatával kezdeményezhető a fizetés.

5.3.2 Étkezés és gondozási díj szolgáltatás vásárlása

A Felhasználó az Étkezés és gondozási díj szolgáltatás kiválasztásakor a rendelés naptáron, az egyes napokon megjelenő – Szeged Bölcsődéi és Gyermekejélési Központja által a Határozat szerint előrendeléseként rögzített – étkezés fajtákat (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna) ellenőrzést követően megrendeléssel jóváhagyja, adott esetben lemondhatja. Az Étkezés és gondozási díj szolgáltatás megrendelés összesítése során kimutatott gondozási napok térítési díja automatikusan felszámolásra kerül a fizetendő végösszegben, annak módosítására, lemondására a Felhasználónak nincs lehetősége. A Portálon lemondott (távollét miatt) étkezések visszarendelésére a Felhasználónak nincs lehetősége, azt az ellátott szolgáltatási helyén (bölcsődében) kell a helyben szokásos módon intézni.

5.3.3 Tábor szolgáltatás vásárlása

A Tábor szolgáltatás esetén táboronként azok a turnus(ok) jelennek meg fizetendő szolgáltatásként a Portálon, amelyekbe felvételt nyert a táborozó. A Felhasználó által a Portálon kizárólag a szolgáltatás megfizetése lehetséges, annak adatai a felületen nem módosíthatók. A „Fizetés gomb” használatával indítható a szolgáltatás vásárlása, a „Megrendelés összesítésen” megtekinthető a vásárolni kívánt szolgáltatás és annak fizetendő összege. Az ÁSZF elfogadásával kezdeményezhető a fizetés.

A Felhasználó a szolgáltatás módosítását a tábor szervezőjénél kezdeményezheti.

5.4 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 a TLS 1.1 vagy TLS 1.2 titkosítást. A megrendelt szolgáltatás ellenértéke, a kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül kártyaszámláján.

5.4.1 Online bankkártyás fizetés

Elfogadott bankkártyák: A Portál kizárólag az Európai Unióban megnyitott bankszámlához kiadott Mastercard/Maestro, VISA termékcsaládba tartozó VISA és VISA Electron (az Electronnál csak abban az esetben, ha azt a kibocsátó bank engedélyezi) bankkártyák használatát teszi lehetővé.

Nem uniós államban megnyitott bankszámlához kiadott kártyával a fizetés nem lehetséges.

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 Felhasználó 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 véglegesítésére. Célszerű ellenőrizni a bankban a bankkártyához megadott telefonszámot, mert régi telefonszám esetén gond lehet (nem érkezik meg a kód, így sikertelen lesz a fizetés).

5.4.2 SzegedPay

A Portál működésében a SzegedPay – QR-kód alapú fizetés myRaiffeisen mobilapplikációval, míg a SzegedPay – Fizetési Kérelem Raiffeisen, Erste, és Gránit bank ügyfelei számára érhető el. 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.

Jelen ÁSZF 4.4.1 pontjában rögzített szolgáltatási helyen a SzegedPay fizetési mód nem érhető el.

5.4.3 Bizonylatolás

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a tranzakciók tárgyát képező szolgáltatások ellenértéke részére – akár harmadik fél által – bizonylatolásra kerül.

- **Online bankkártyás fizetés esetén** minden sikeres fizetési tranzakciót követően automatikusan (PDF formátumban) a regisztrált adattartalommal nyugta generálódik.

Amennyiben a Felhasználónak számla igénye van, akkor a fizetés megkezdése előtt jelen ÁSZF 4.8 pontjában leírtak szerint, ezt jeleznie kell a számlázási adatok megadásával a Portál háttérrendszerébe történő beállításához. Ezt követően automatikusan rögzül a számla iránti igény a megadott adatokkal és a továbbiakban számla generálódik.

- **SzegedPay esetén** minden sikeres fizetési tranzakciót követően automatikusan (PDF formátumban) a regisztrált adattartalommal átutalásos számla generálódik.

A Felhasználónak – magánszemélynek, cégnek, intézménynek, egyéni vállalkozónak – első alkalommal a fizetés megkezdése előtt jelen ÁSZF 4.8 pontjában leírtak szerint meg kell adnia a számlázási adatokat a Portál háttérrendszerébe történő beállításához. Ezt követően automatikusan rögzülnek a megadott számlázási adatok és a továbbiakban számla generálódik.

A számlázási adatok Portálon történő módosítására nincs lehetőség, változás esetén a Felhasználónak előzetesen meg kell adnia az új számlázási adatokat.

A bizonylat az Felhasználó fiókjában automatikusan mentésre kerül, így a későbbiek során fél évig bármikor hozzáférhető, nyomtatható. A bizonylatról másolat jelen ÁSZF 4.8 pontjában leírtak szerint igényelhető.

5.5 Lemondási feltételek

Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben a megrendelt szolgáltatások igénybevételét az alább leírt feltételek szerint, illetve a meghatározott határidőn túl mondja le, akkor rendelése ennek ellenére érvényes marad és annak ellenértéke fizetési előírássá kerül a Felhasználó részére.

5.5.1 Étkezés szolgáltatás esetén

Adott munkanap étkezését előző munkanap délelőtt 9 óráig lehet lemondani. A lemondás, akkor tekinthető érvényesnek, ha „sikeres lemondás” értesítést kap a Felhasználó. A felhasználói fiókba belépve az adott személyt kiválasztva az „Étkezés Gyors lemondás” panelen elvégezhető a kiválasztott nap étkezésének lemondása.

5.5.2 Étkezés és gondozási díj szolgáltatás esetén

Adott munkanap étkezését előző munkanap délelőtt 9 óráig lehet lemondani. A lemondás, akkor tekinthető érvényesnek, ha „sikeres lemondás” értesítést kap a Felhasználó. A felhasználói fiókba belépve az adott személyt kiválasztva az „Étkezés Gyors lemondás” panelen elvégezhető a kiválasztott nap étkezésének lemondása.

A bölcsődei gondozás lemondására a Portálon keresztül nincs lehetőség.

5.5.3 Tábor szolgáltatás esetén

A Portálon keresztül a szolgáltatás lemondására nincs lehetőség. A Felhasználó a szolgáltatás lemondását a tábor szervezőjénél kezdeményezheti.

5.6 Felhasználói fiók, személyek törlése

A felhasználói fiók a Felhasználó által törölhető a Portálon bejelentkezve, a „Felhasználói profilon” belül, a „Felhasználói adatok törlése” opció alatt a „Törlés” használatával.

Az a Felhasználó, akinek felhasználói fiókjában 1 éve nincs aktív személy és nem törölte a felhasználói fiókját, automatikusan törlésre kerül.

A Felhasználó jelen ÁSZF 4.8 pontjában leírtak szerint kezdeményezheti a fiókjában lévő személyek törlését a szolgáltatási helyen történő jogviszony megszűnése esetén.

6. 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) bekezdés), a szolgáltatás lemondására a jelen ÁSZF 5.5 pontjában foglaltak szerint van lehetőség.

7. PANASZKEZELÉS

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti külön magatartási kódexszel szervezetünk nem rendelkezik. Szolgáltató folyamatosan törekszik arra, hogy a Portál működése a szolgáltatások vásárlása során megfeleljen az elvárásoknak.

A Szolgáltatóhoz beérkező – az ügy tárgya szerint, az adatvédelmi szempontokat is szem előtt tartva –, a Szeged Bölcsődéi és Gyermekjóléti Központja bölcsődéi, illetve a Szegedi ÓVI tagóvodái ellátásában részesülők panaszait a Szolgáltató az illetékes intézmény részére, ügyintézés céljából továbbítja.

7.1 Panaszügyintézés helye, ideje, módja

Abban az esetben, ha a Felhasználó a Portál működésével nem elégedett, akkor fogyasztói kifogásait, panaszait szóban és írásban, jelen ÁSZF 4.8 pontjában leírt elérhetőségeken terjesztheti elő.

7.2 A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve és felismerve azt, hogy a vele 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.

7.3 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 a Felhasználót.

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 a Felhasználó a Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

8. 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, a Felhasználó Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatához fordulhat.

9. IRÁNYADÓ JOG, ILLETÉKESÉG

A Szolgáltató és a Felhasználó 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.

10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen ÁSZF rendelkezései 2023. május 1. napjától visszavonásig érvényesek, egyidejűleg az NGSZ/862-1/2023/I001 iktatószámú ÁSZF és annak minden módosítása hatályát veszti. Az ÁSZF rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

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