



Tájékoztató

ONLINE ügyintézés

a Szeged Megyei Jogú Város közigazgatási területén működő
nevelési-oktatási intézményekben

A www.etelka.szeged.hu weboldalon (továbbiakban: **Portál**) 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. Az Ügyfelekhez a közérdekű információk az üzenőfalán keresztül jutnak el.

A feltüntetett árak az Áfát tartalmazzák, szállítási költség nem kerül megállapításra. **A fizetendő végösszegben az előzetesen, személyesen 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 Portál szolgáltatásai az Ügyfél számára, regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek.

A Portálon történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a Portálon történő bejelentkezéskor Ügyfél által elfogadott ÁSZF-ben meghatározott módon.

A Portál használatának részletes leírása a www.ngsz.hu honlapon elérhető (Felhasználói kézikönyv).

A Portál címe:

Az URL: www.etelka.szeged.hu

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.sumtrapdfreader.org/download-free-pdf-viewer.html>

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

1. A megrendelés lépései

1.1 A regisztráció

A Portálon történő regisztráció előfeltétele a Portál használati igény jelzése

2017. január 1-től a köznevelési fenntartó fenntartásában, **Szeged Megyei Jogú Város közigazgatási területén működő oktatási intézmények** (általános iskolák, gimnáziumok, szakgimnáziumok, szakközépiskolák, kollégiumok, Klúg Péter Intézmény) **tekintetében** az alábbiak szerint lehet a PORTÁL használati igényt jelezni a KÉ-02 nyomtatvány kitöltésével:

- a meghirdetett befizetési napokon a köznevelési intézményben,
- a meghirdetett befizetési napokon kívül, személyesen az NGSZ Közétkeztetési ügyfélszolgálatán (6724 Szeged, Huszár u. 1.) vagy e-mailben (kozetkeztetes@ngsz.hu) a kitöltött KÉ-02 nyomtatvány (szkennelve) megküldésével.

Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata Óvodák Igazgatósága tagóvodái tekintetében a Portál használati igénylését a tagóvodában kell jelezni a KÉ-08/ÓVI nyomtatványon.

A Portál használatához **meg kell adni az Ügyfél elektronikus elérhetőségét (e-mail címét)**. Az elektronikus elérhetőség megadását követően a rögzítés után van lehetőség a Portálon történő **tényleges regisztrációra** (automatikus link értesítést követően a megadott e-mail címmel lehet regisztrálni a Portálon a regisztrációs adatlap kitöltésével).

Egy felhasználói fiókhoz (elektronikus elérhetőséghez) több étkező is hozzárendelhető, amennyiben az érintett étkezők esetében az Ügyfél leadja elektronikus elérhetőségét.

A regisztrációs adatlap kitöltése után, a sikeres regisztrációt követően a megadott e-mail címre a rendszer e-mailt küld az aktiváláshoz. Az aktiválás megerősítését követően a Portál használható.

A regisztráció és az aktiválás folyamatáról a részletes információk megtalálhatóak az automatikusan küldött e-mailekben. Az adatok pontos megadása elengedhetetlen a közétkeztetés zökkenőmentes biztosításához.

MEGRENDELÉS: Étkezést rendelni és térítési díjat fizetni tárgyhónap hátralévő napjaira és a tárgyhónapot követő hónapra, tárgyhó 10. napjától 27-ig lehet.

LEMONDÁSI FELTÉTELEK: Étkezést lemondani/megrendelni a lemondással/megrendeléssel érintett naptól megelőző munkanap reggel 9 óráig lehet. A lemondás/megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha sikeres tranzakció értesítés érkezik.

1.2 A megrendelés összeállítása és elküldése

A Portálra belépést követően a főképernyőn a gyorslemondás panel jelenik meg, amennyiben rendelni szeretne, azt külön menüpontban teheti meg.

Az aktuális időszak naptárán 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.

Mentést követően a továbblépés után az igényelt rendelés részletes megtekintésére, a menü kiválasztására (középfokú intézményekben), továbbá a korábbi rendelések lemondására van lehetőség. Véglegesítést követően kezdeményezhető a fizetés. A rendelések véglegesítése, – szükségszerűen – kifizetése nélkül a leadott rendelések nem fognak érvényesülni.

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

1.3 Fizetésre vonatkozó általános tájékoztatás

A Portál a Wirecard CEE által biztosított biztonságos bankkártyás fizetési megoldást nyújtja vásárlóinak. 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.



Tájékoztatjuk, hogy az ETELKA portál működésében 2018. szeptember 15-től életbe lép 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 3D-s biztonsági kóddal – is azonosítani kell.

Tehát 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).

2. Bizonylatolás

A Portál minden sikeres fizetési tranzakciót követően automatikusan (pdf formátumban) a regisztrált adattartalommal nyugtát generál. Amennyiben az Ügyfélnek számla igénye van, úgy azt a Portálon a megrendelés véglegesítést követően a fizetési tranzakció előtt a számla kiállítására kattintva kell jeleznie. Ezt követően a személyes regisztrációkor megadott számlázási adatokkal pdf formátumban számla generálódik.

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.

2.1 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

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

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

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

Kelt: Szeged, 2018.09.01.

dr. Ruzsity Krisztina
igazgató sk