

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 üzenőfalon keresztül jutnak el.

A feltüntetett árak az Áfát tartalmazzák, szállítási költség nem kerül megállapításra. **A fizetendő végösszegben az előzetesen 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.sumatrapdfreader.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

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:

- az NGSZ honlapján (www.ngsz.hu) közzétett befizetési napokon megjelölt időpontokban és helyszíneken,
- 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 használat 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 napot 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, majd – szükségszerűen – kifizetése nélkül a leadott rendelések nem fognak érvényesülni.

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

A rendelés, fizetés sikeressége a felhasználó által ellenőrizhető a tag rendelési naptárán, az étkezési nap(ok)ra állva, ha a megrendelt étkezés fajta (pl. ebéd rendelve) megjelenik sikeres volt a rendelés, fizetés. Amennyiben a naptári nap(ok)ra állva függő rendelést (pl. ebéd függőben) mutat a rendszer, akkor a rendelés és a fizetés sikertelen, ezért a függő rendelés törlését követően szükséges a rendelés, fizetés megismétlése. A függő rendelések nem minősülnek sikeres rendelésnek (nincs étkezés).

1.3 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.



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.

2. 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 beállításához.

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.

- Magánszemélynek, 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 beállításához.

A számlázási adatok felületen történő módosítására nincs lehetőség, változás esetén az Ügyfélnek előzetesen meg kell adnia az új számlázási adatokat az intézmény ügyintézőjének.

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.

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 helyszíneken és napokon 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.

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: hétfő, kedd, csütörtök: 7:30-16:00 óráig, szerda: 7:00-17:00 óráig, péntek: 8:00-13:00 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 8:00-16:00 óráig, pénteken 8:00-13:00 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 8:00-16:00 óráig, pénteken 8:00-13:00 óráig

Kelt: Szeged, 2022. november 28.

Dr. Tóth András László s.k
igazgató