

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK

## ETELKA Fizetési Portál

Szolgáltató adatai:

- a) neve: Városüzemeltetési Intézmény
- b) székhelye: 4220 Hajdúböszörmény, Bocskai István tér 1.
- c) képviselője: Vezendi Krisztián intézményvezető
- d) e-mail címe: [info@hbvarosuz.hu](mailto:info@hbvarosuz.hu)
- e) telefonszáma: +36 20 370 0918

### I. ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) Városüzemeltetési Intézmény (továbbiakban: Szolgáltató) által az adott intézményekre szervezett alábbi elektronikus szolgáltatásra vonatkozik: közétkeztetési szolgáltatások megrendelése, lemondása, térítési díj fizetése elektronikus úton átutalással.
2. Az **ÁSZF** továbbá az Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek).
3. A Felek jogviszonyát a Polgári Törvénykönyv és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban Elker. Tv.) szabályozza.
4. Az **ÁSZF** nyilvános elérhetőségét az Elker. Tv. 5. §-a írja elő.
5. Az **ÁSZF** minden ezzel kapcsolatos jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.
6. Az Elker. Tv. által előírt tájékoztató adatok:
  - a) A felek között létrejövő szerződés nem minősül papíralapúnak, a megrendelés elfogadása, a fizetés teljesítése elektronikus úton megkötött szerződés.
  - b) A szolgáltató nem iktatja a szerződést.
  - c) A szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e: a szerződés létrejöttét az elektronikusan elmentett tranzakciós adatok igazolják, az adatok sértetlen visszakereshetőségét a Szolgáltató köteles biztosítani.
  - d) A Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött elektronikus szerződés nyelve magyar.
  - e) Az elektronikus szerződéskötésre, illetve szolgáltatásnyújtásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek történő megfelelést a jelen **ÁSZF** tartalmazza.
  - f) A szolgáltatásra nem készült Magatartási Kódex.

## II. REGISZTRÁCIÓ, A FIZETÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

1. Az internetes fizetési szolgáltatások az Ügyfél számára, előzetes bejelentéshez, regisztrációhoz, majd belépéshez kötöttek.
2. Csak az érheti el a szolgáltatást a Portálon, aki előzetesen a Szolgáltató által meghatározott helyi oktatási, nevelési intézmény(ek)ben (óvodák, iskolák):
  - személyesen jelezte az ügyintézőnek vagy
  - elektronikus levélben megírta a Portál használati szándékát, hogy jogosult legyen a portál kezelésére
3. Az Adatkezelő hatáskörébe tartozó nevelési és gondozási intézmények esetében a Portál **használati igény leadása** személyesen vagy e-mailben történhet.
4. A Szolgáltatás igénybevételéhez, a regisztrációhoz szükséges bejelentkezéshez az alábbi adatok megadása szükséges:
  - név
  - lakcím
  - e-mail cím
  - telefonszám
5. Az adatlap kitöltése után, a sikeres regisztrációt követően a megadott e-mail címre a rendszer üzenetet küld az aktiváláshoz.
6. **A Portál ügyfél általi elérhetősége:** <https://hajduboszormeny.asp.ritek.hu>
7. Az aktiválási idő lejártá után a regisztrációt újra kell kezdeni.
8. Az adatok pontos megadása elengedhetetlen a közétkeztetés zökkenőmentes biztosításához.
9. A Szolgáltató minden regisztrációt külön kezel.
10. A regisztráció, illetve a megrendelés során (mindkét esetben) az Ügyfél, ha a Portál szolgáltatásait igénybe kívánja venni, akkor köteles elfogadni a jelen ÁSZF feltételeit.
11. Az ÁSZF feltételeinek elfogadása esetén a jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél között.
12. **Támogatott böngészők, amelyet az Ügyfélnek kell biztosítani.**  
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)

13. PDF állományok (számla, nyugta) olvasásához ajánlott programok: SumatraPDF. Mely innen letölthető: <http://www.sumatrapdfreader.org/download-free-pdf-viewer.html>

### III. ELEKTRONIKUS ELÉRHETŐSÉG, FELTÉTELEK

1. Az ETELKA Portál internetes elérhetősége: <https://hajduboszormeny.asp.ritek.hu>

### IV. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE

1. A Szolgáltató az egyéb feltételek azonossága esetén úgy választja meg és minden esetben oly módon kell üzemeltetni az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtása során alkalmazott eszközöket, hogy személyes adatok kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez feltétlenül szükséges, azonban ebben az esetben is csak a szükséges mértékben és ideig.
2. A személyes adatok kezelésére vonatkozóan a Felek kötelesek az Általános Adatvédelmi Rendeletet (angolul General Data Protection Regulation, rövidítve: GDPR) rendelkezései szerint eljárni.
3. A Szolgáltató a szolgáltatás személyes adatkezelésére vonatkozóan önálló, nyilvánosan elérhető Adatkezelési Tájékoztatót jelentetett meg. Az Adatkezelő hivatalos honlapján ([hajduboszormeny.hu/varosuzemeltetesi-intezmeny](http://hajduboszormeny.hu/varosuzemeltetesi-intezmeny)) megtalálható az érvényes Adatkezelési Tájékoztató.
4. Az Ügyfél a **Portál szolgáltatásaira** a Szolgáltató által közzétett **Adatkezelési Tájékoztató** feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi Nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

### V. FELEK FELELŐSSÉGE

1. A Szolgáltatót a regisztráció és a későbbi megrendelések során az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

2. 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.
3. Az Ügyfelet teljes körű felelősség terheli a regisztrációt követően létrejött felhasználói fiókjához tartozó felhasználónév és jelszó párossal, illetve azon keresztültörténő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban. Az Ügyfél vállalja, hogy haladéktalanul értesíti a Szolgáltató ügyfélszolgálatát adatainak bármilyen illetéktelen felhasználása, illetve a biztonság egyéb módon megsértése esetén.
4. A jelszó tárolásából vagy a felhasználónév és a jelszó harmadik személy részére való átadásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel.
5. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfél megrendelését indokolt esetben visszautasítsa, így különösen valótlan, vagy hiányos adatok megadása esetén, továbbá ha észleli a fizetési felülettel vagy a megrendeléssel történő bármilyen visszaélést.
6. Az Ügyfelet teljes körű felelősség terheli a regisztrációt követően létrejött felhasználói fiókjához tartozó felhasználónév és jelszó párossal, illetve azon keresztültörténő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban.
7. Az Ügyfél vállalja, hogy haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót az ügyfélszolgálatát adatainak bármilyen illetéktelen felhasználása, illetve a biztonság egyéb módon megsértése esetén. A jelszó tárolásából vagy a felhasználónév és a jelszó harmadik személy részére való átadásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel.
8. A Szolgáltatót a regisztrált adatok Ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
9. A Portál tartalmában, illetve működésében esetlegesen megjelenő hibákból, továbbá üzemzavarból, az elérhetetlenségéből eredő károk megtérítéséért a Szolgáltató kizárja felelősségét.
10. Amennyiben a Portál nem elérhető, a térítési díjak és az étkezéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatok a hagyományos módon kerülnek ellátásra.
11. 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.
12. A Portálon alapesetben normál étkezés igényelhető.
13. Diétás étkezés kizárólag a hatályos rendeletben meghatározott szakorvos által kiállított érvényes szakorvosi igazolás ellenében biztosítható igény esetén.

14. A Portálon a szolgáltatás teljes áron vehető igénybe, ameddig az ingyenes vagy kedvezményes gyermekétkeztetés igénybevételére jogosító dokumentumok személyesen vagy elektronikus úton nem kerülnek leadásra.
15. A 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.
16. Az ETELKA Portálon a közétkeztetés keretében biztosított étkezések megrendelése, fizetése, lemondása lehetséges.

## **VI. KÖZÉTKEZTETÉSI SZOLGÁLTATÁSI HELYEK (főző és tálalókonyhák)**

Az ETELKA szolgáltatásait a következő részben felsorolt köznevelési és szakképző intézményekben a közétkeztetés igénybevételére jogosult személyek, alapvetően a nevelési, gondozási intézményeknél levő gyerekek, tanulók, valamint az intézmény dolgozói vehetik igénybe.

### **Intézmény neve és címe:**

1. Hajdúböszörményi Bocskai István Általános Iskola 4220 Hajdúböszörmény, Bocskai tér 11.
2. Hajdúböszörményi Bethlen Gábor Általános Iskola 4220 Hajdúböszörmény, Tizenhárom vértanú u. 1.
3. Hajdúböszörményi Eötvös József Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola 4220 Hajdúböszörmény, Árpád u. 22.
4. Középkerti Magyar-Német Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola 4220 Hajdúböszörmény, Erdély u. 37.
5. Hajdúböszörményi Bocskai István Gimnázium 4220 Hajdúböszörmény, Bocskai tér 12.
6. Zeleméry László Általános Iskola 4224 Bodaszőlő, Vákáncsos u. 43.
7. Hunyadi János Általános Iskola 4086 Hajdúvid, Krúdy Gyula u. 11-15.
8. Dr. Molnár István EGYMI Óvoda, Általános és Készségfejlesztő Iskola, Kollégium 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós u. 5.

## **VII. AZ ÉTKEZÉS MEGRENDELÉSÉNEK SZABÁLYAI**

1. Étkezni csak az étkezési térítési díj megfizetését követően lehet.
2. A gyermekétkeztetés esetében az ellátás igénybevétele a térítési díj határidőre történő befizetésével, vagy ingyenes étkezésre jogosultak esetében az étkezés megrendelésével biztosítható.
3. A tárgy hónap hátralévő napjaira a térítési díj fizetés folyamatosan biztosított a rendelési határidő figyelembevételével.

4. Amennyiben az ingyenes vagy kedvezményes gyermekétkeztetés jogosultságában változás következik be, úgy a szülő/törvényes képviselő azt köteles 15 napon belül írásban bejelenteni, ha e kötelezettségének nem tesz eleget a jogosulatlanul igénybe vett kedvezményt köteles visszafizetni.
5. Az ár- és az étlapváltoztatás jogát a Szolgáltató fenntartja.
6. A módosítás a már megrendelt és fizetett szolgáltatás árát kedvezőtlenül nem befolyásolhatja.
7. Az árak magyar forintban (Ft) vannak feltüntetve.
8. Az étkezés lemondás/megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha sikeres tranzakció értesítés érkezik.
9. Betegség/távollét esetén az étkezést kötelező lemondani.
10. 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.
11. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár került a Portál felületére, különös tekintettel a nyilvánosan 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, hanem felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést, tekintettel arra, hogy a közétkeztetésben alkalmazott árakat helyi rendeletben határozzák meg.
12. Elállási jog gyakorlása. 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 irányadók.
13. A szolgáltatás jellegére tekintettel a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti elállási jog nem gyakorolható. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 18. § (1) bek. alapján, a közétkeztetés során elkészített romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző élelem jellege miatt, a szolgáltatás lemondására a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint van lehetőség.

## **VIII. PANASZKEZELÉS**

1. A Szolgáltató a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti külön magatartási kódexszel szervezetünk nem rendelkezik.

2. A Szolgáltató folyamatosan törekszik arra, hogy az ügyfelek részére biztosított szolgáltatások teljes mértékben megfeleljenek az ügyfelek elvárásainak.
3. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás minőségével nem elégedett, akkor fogyasztói kifogásait, panaszait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:
4. Szolgáltató:
  - a) neve: Városüzemeltetési Intézmény
  - b) székhelye: 4220 Hajdúböszörmény, Bocskai István tér 1.
  - c) képviselője: Vezendi Krisztián intézményvezető
  - d) e-mail címe: info@hbvarosuz.hu
  - e) telefonszáma: +36 20 370 0918
5. 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 teljeskörűen kell kivizsgálni és megválaszolni.
6. 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. 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.
8. A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben 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.
9. Panasz a szolgáltatás tevékenységével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen a Szolgáltató eljárását (különösen: szolgáltatási, ügyintézési, nyilvántartási hiba) kifogásolja.
10. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
11. Amennyiben az Ügyfél a jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz. A járási hivatalok elérhetőségeiről részletes információ a következő linken érhető el: <https://jarasinfo.gov.hu>
12. Ha az Ügyfél a fogyasztói jogvitát online szeretné lefolytatni és rendezni, azt megteheti a <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU> alatt található online vitarendezési platformon keresztül.

13. Ha a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően az Ügyfél a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat a fogyasztói jogvita békés rendezése érdekében.
14. A Szolgáltató a békéltető testületi eljárás során köteles együttműködni.
15. Az Ügyfél erre irányuló kérelme alapján a kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.
16. A békéltető testületek elérhetősége:

**HAJDÚ-BIHAR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Tel: 52-500-710, 52-500-745, Fax: 52-500-720

Ügyintéző: Nemes Brigitta |

E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu, [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

A békéltető testületről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

## **IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

1. A Hatálybelépés napja a jelen ÁSZF-nek a Weboldalon történő közzétételének napja, azaz 2022. július 15.
2. Az ÁSZF rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.
3. A Szolgáltató és az Ügyfél a közöttük – a jelen ÁSZF alapján – létrejövő jogviszonyokra a magyar jogot rendelik alkalmazni.
4. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és más hatályos jogszabályok az irányadók.
5. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítsa, melynek tényét az Ügyfél kifejezetten elfogad. A Szolgáltató biztosítja, hogy a hatályos ÁSZF a Weboldalon folyamatosan elérhető legyen.

.....  
Vezendi Krisztián  
intézményvezető