



## Tájékoztató

# ONLINE ügyintézés

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

A [www.etelka.szeged.hu](http://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](http://www.ngsz.hu) honlapon elérhető (Felhasználói kézikönyv).

**A Portál címe:**

Az URL: [www.etelka.szeged.hu](http://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

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 Hozzájáruló nyilatkozat az étkezés igénybevételéhez/Portál használatához nyomtatvány kitöltésével:

- a meghirdetett befizetési napokon a köznevelési intézményben,
- a meghirdetett befizetési napokon kívül, személyesen az NGSZ Ügyfélszolgálatán (6724 Szeged, Huszár u. 1.) vagy e-mailben ([kozetkeztetes@ngsz.hu](mailto:kozetkeztetes@ngsz.hu)) a kitöltött KÉ-02 nyilatkozat (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, – szükségyszerűen – 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.



## 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](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

Kelt: Szeged, 2017.03.01.

dr. Ruzsity Krisztina  
igazgató sk