

## Általános Szerződési feltételek

Iktatószám: SZIGSZ/20/2023

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Szerződés tárgya: közétkeztetés megrendelése, lemondása, térítési díj fizetése elektronikus úton bankkártyával és azonnali fizetési rendszer (AFR) használatával.

#### 1. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI, FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Szentesi Intézmények Gazdasági Szervezete (továbbiakban: Szolgáltató) által a [www.szigsz.hu](http://www.szigsz.hu) és a <https://szentes.etelkaportal.hu> weboldalon (továbbiakban: Portál) keresztül nyújtott, Szentés Város Önkormányzata által a Szolgáltatón keresztül biztosított közétkeztetési szolgáltatás igénybevételének feltételeit, illetve igénybevevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a [www.szigsz.hu](http://www.szigsz.hu); <https://szentes.etelkaportal.hu> weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

A Portál szolgáltatásai az Ügyfél számára, regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek.

A Portálon történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a 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 Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött elektronikus szerződés nyelve magyar.
- Az elektronikus szerződéskötésre, illetve szolgáltatásnyújtásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek történő megfelelés jelen ÁSZF további pontjaiban olvasható.

##### 1.1 A megvásárolható szolgáltatás

A Portálon 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.

A feltüntetett árak az Áfát tartalmazzák, szállítási költség nem kerül megállapításra. A fizetendő végösszegben az előzetesen, személyesen vagy elektronikus úton 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 közétkeztetéssel kapcsolatos részletesebb tudnivalók, az étkezési térítési díj beszedési napjai, időpontjai az aktuális díjak, valamint a kedvezmények igénylésének lehetősége és igénybe-vételéhez szükséges KÉ-01, KÉ-01A, KÉ-02, nyomtatványok, továbbá az aktuális étlapok a SZIGSZ hivatalos honlapján – [www.szigsz.hu](http://www.szigsz.hu) – a Közétkeztetés menü alatt megtekinthetők és letölthetők.

##### 1.2 A Portál címe:

[www.szigsz.hu](http://www.szigsz.hu)

<https://szentes.etelkaportal.hu>

### 1.3 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 verziója ajánlott (biztonsági okokból), melyet az alábbi linkről tud letölteni:  
<http://get.adobe.com/reader>.

### 1.4 A Portál üzemeltetőjének (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

Cégnév: Szentesi Intézmények Gazdasági Szervezete (SZIGSZ)

Székhely címe: 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12.

Szolgáltatót nyilvántartásba bejegyző hatóság neve: Magyar Államkincstár

Törzskönyvi száma: 355410

Adószám: 15355416-2-06

Statisztikai számjel: 15355416-8411-322-06

Telefon: (63) 314-821

Email: [menza@szigsz.hu](mailto:menza@szigsz.hu)

Web: [www.szigsz.hu](http://www.szigsz.hu)

Portál ügyfélszolgálat (a Portálon megjelenő adatokkal kapcsolatos panaszok esetén) adatai:

Cím: 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12.

Telefon: (63) 314-821 E-mail: [menza@szigsz.hu](mailto:menza@szigsz.hu)

Nyitva tartás: hétfőtől csütörtökig 7.30-16 óráig, pénteken 7:30-13 óráig

Az esetleges adatátviteli hibák kijavítása telefonon, az ügyfélszolgálati munkatárs segítségével történhet.

Reklamáció (az étel mennyiségével és minőségével, az étkezés körülményeivel kapcsolatosan)

Cím: 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12.

Telefon: (63) 314-821

E-mail: [menza@szigsz.hu](mailto:menza@szigsz.hu)

Nyitva tartás: hétfőtől csütörtökig 7.30-16 óráig, pénteken 7:30-13 óráig

Portál technikai kiszolgáló (a Portál működésével kapcsolatos informatikai, technikai problémák esetén) adatai:

Telefon: (62) 421-247

E-mail: etelkaportal@ritek.hu

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

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elfogadása

A regisztráció, illetve vásárlás során (mindkét esetben) az Ügyfél, 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 Szolgáltató és a Portál felhasználója (Ügyfél) között. Ha az Ügyfél az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, akkor nem veheti igénybe a Portál szolgáltatásait.

Az Ügyfél a Portálon a jelen ÁSZF részeként közzétett Adatvédelmi nyilatkozat feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. 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. A Szolgáltató minden regisztrációt külön kezel. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Portál tartalmában, illetve működésében esetlegesen megjelenő hibákból, továbbá üzemzavarból, a Portál elérhetetlenségéből eredő károk megtérítéséért Szolgáltató kizárja felelősségét. Amennyiben a Portál nem elérhető, a térítési díjak és az étkezéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatok a hagyományos módon (személyes ügyintézással a SZIGSZ pénztárban) kerülnek ellátásra.

### 1.6 Szolgáltatási helyek

A Portál szolgáltatásait jelen táblázatban felsorolt, a SZIGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézményekben a közétkeztetés igénybevételére jogosult személyek vehetik igénybe.

Intézmény neve Intézmény címe

Szentesi Intézmények Gazdasági Szervezete - 6600 Szentes, Vásárhelyi út 12

Kozmutza Flóra Általános Iskola és Szakiskola Rigó Alajos Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola,

Gyermekotthon és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény - 6600 Szentes, Kossuth Lajos utca 18.

Szentesi Deák Ferenc Általános Iskola - 6600 Szentes, Deák Ferenc u. 53-55.

Szentesi Klauzál Gábor Általános Iskola - 6600 Szentes, Klauzál u. 12-18.

Szentesi Koszta József Általános Iskola - 6600 Szentes, Köztársaság u. 6.

Terney Béla Kollégium - 6600 Szentes, Jövendő u. 6.

Hódmezővásárhelyi SZC Szentesi Boros Sámuel Technikum - 6600 Szentes, Ady E. u. 6-8.

Hódmezővásárhelyi SZC Szentesi Pollák Antal Technikum - 6600 Szentes, Apponyi tér 1.

Hódmezővásárhelyi SZC Szentesi Zsoldos Ferenc Technikum - 6600 Szentes, Szent Imre herceg u. 1.

Horváth Mihály Gimnázium 6600 Szentes, Szent Imre herceg u. 2

Alföldi ASzC Bartha János Kertészeti Technikum és Szakképző Iskola - 6600 Szentes, Kossuth Lajos utca 45.

## 2. A MEGRENDELÉS LÉPÉSEI

### 2.1 A regisztráció

A Portálon történő regisztráció előfeltétele a személyes vagy elektronikus úton történő Portál használati igény jelzése formanyomtatványon. A Portál használatához meg kell adni az Ügyfél elektronikus elérhetőségét (e-mail címét). Az elektronikus elérhetőség megadását követően van lehetőség a Portálon történő regisztrációra. A regisztrációs adatlap kitöltése után, a sikeres

regisztrációt követően a megadott e-mail címre a rendszer e-mailt küld az aktiváláshoz. Az aktiválás megerősítését (72 órán belül) követően a Portál használható.

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

A SZIGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézmények esetében a Portál használati igény leadása a meghirdetett befizetési helyszíneken és napokon vagy a közétkeztetési ügyfélszolgálaton ügyfélfogadási időben személyesen vagy e-mailben történhet.

## 2.2 A vásárlás általános szabályai

Szentes Város Önkormányzata Képviselő-testületének 8/2023 és a 9/2023. (III.31.) Önk.rend. a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról és a köznevelési intézményekben nyújtott gyermekétkeztetés térítési díjáról szóló önkormányzati rendelete (továbbiakban: R.) értelmében az étkezési térítési díjat kell megfizetni. Étkezni csak az étkezési térítési díj megfizetését követően lehet. A gyermekétkeztetés esetében az ellátás igénybevétele a térítési díj határidőre történő befizetésével, vagy ingyenes étkezésre jogosultak esetében az étkezés megrendelésével biztosítható. A tárgyhónap hátralévő napjaira a térítési díj fizetés folyamatosan biztosított a rendelési határidő figyelembe vételével.

Étkezést rendelni és térítési díjat fizetni a tárgyhónapot követő hónapra, tárgyhó 10. napjától 27. napjáig lehet.

Korosztályonként az alábbi étkezések rendelhetők:

- az általános iskolai napközis gyermekek, valamint az általános iskolai tanulók részére a napi háromszori, ellátottankénti normál (tízórai, ebéd, uzsonna) és / vagy napi, ún. egyéni névre szóló diétás ebéd,
- a kollégiumi általános iskolai tanulók és a Rigó Alajos intézmény ellátottai részére napi ötszöri, ellátottankénti normál (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora) és / vagy napi ötszöri, ún. egyéni névre szóló diétás (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora) étkezés.

A mindenkor hatályos költségvetési törvény előírása szerint az ingyenes vagy kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés esetén legalább a déli meleg főétkezés (ebéd) megrendelése kötelező. Diétás étkezés kizárólag a hatályos rendeletben meghatározott szakorvos által kiállított érvényes szakorvosi igazolás ellenében biztosítható igény esetén.

A Portálon a szolgáltatás teljes áron vehető igénybe, ameddig az ingyenes vagy kedvezményes gyermekétkeztetés igénybevételére jogosító dokumentumok személyesen vagy elektronikus úton nem kerülnek leadásra.

A SZIGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézmények esetében az ingyenes vagy kedvezményes gyermekétkeztetés igénylése a meghirdetett befizetési helyszínen és napokon történhet. Az SZIGSZ hivatalos honlapján a Közétkeztetés menüben (<http://www.szigsz.hu/kozetkeztetes/>) megtalálhatóak a kedvezmények igényléséhez szükséges formanyomtatványok, valamint az érvényes Tájékoztató.

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.

### LEMONDÁSI FELTÉTELEK:

Étkezést lemondani/megrendelni a lemondással/megrendeléssel érintett napot megelőző 2 munkanappal korábban, reggel 9 óráig lehet. A lemondás/megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha sikeres tranzakció értesítés érkezik. Betegség/távollét esetén az étkezést kötelező lemondani.

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.

Étkezési helyek hozzárendelése az étkezés fajtához, új étkezési hely esetén (étkezési helyhez kapcsolódó csoportba sorolás ügyintézőnek történő írásos (e-mail)/személyes jelzés szükséges), az ügyintézői rögzítés után működik a Portálon.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Portál felületére, 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, hanem felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést, tekintettel arra, hogy a közétkeztetésben alkalmazott árakat Szentés város Önkormányzata rendeletben határozza meg.

### 2.3 A megrendelés összeállítása és elküldése

A Portálra belépést követően az aktuális időszak naptára jelenik meg, 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.

### DIÉTÁS ÉTKEZÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI:

A Portálon alap esetben normál étkezés igényelhető. Diétás étkezés igénybevételére csak azon regisztrált felhasználók jogosultak, akik személyesen vagy elektronikus úton leadták a diétás étkezésre vonatkozó igényüket és szakorvosi igazolásukat. Mentést követően a továbblépés után az igényelt rendelés részletes megtekintésére, a menü kiválasztására, továbbá a korábbi beállítások módosítására van lehetőség. Véglegesítést követően van lehetőség a fizetés kezdeményezésére. Amikor a Portálon megjelenik az értesítés a sikeres tranzakcióról, akkor válik érvényessé a beállított szolgáltatás.

### 2.4 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 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. 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 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).

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.

### 3. 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 – 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.

A SZIGSZ hatáskörébe tartozó köznevelési és szakképző intézmények esetében a számlázási adatoknak, illetve azok változásának jelzése a meghirdetett befizetési helyszínen és napokon 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.

### 4. 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)), a szolgáltatás lemondására a jelen ÁSZF 2.2 pontjában (lásd LEMONDÁS) foglaltak szerint van lehetőség.

5. PANASZKEZELÉS A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti külön magatartási kódexszel szervezetünk nem rendelkezik. Intézményünk folyamatosan törekszik arra, hogy az Igénybevevők részére biztosított szolgáltatások teljes mértékben megfeleljenek az ügyfelek elvárásainak. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás minőségével mégsem elégedett, akkor fogyasztói kifogásait, panaszait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

#### 5.1 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: 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12.

Telefon: (63) 314-821

E-mail: menza@szigsz.hu

Nyitva tartás: hétfőtől - csütörtökig 7:30-16 óráig, pénteken 7:30-13 óráig.

Az esetleges adatátviteli hibák kijavítása telefonon, az ügyfélszolgálati munkatárs segítségével történhet.

Reklamáció (az étel mennyiségével és minőségével, az étkezés körülményeivel kapcsolatosan):

6600 Szentes, Vásárhelyi út 12.

Telefon: (63) 314-821

E-mail: menza@szigsz.hu

Nyitva tartás: hétfőtől - csütörtökig 7:30-16 óráig, pénteken 7:30-13 óráig.

Tárhely szolgáltató, adatfeldolgozó (a Portál működésével kapcsolatos informatikai, technikai problémák esetén) adatai:

Telefon: (62) 421-247

E-mail: etelkaportal@ritek.hu

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

## 5.2 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 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.

## 5.3 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 az Ügyfelet.

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 az ügyfél a Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## 5.4 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, az Ügyfél a Szolgáltató fenntartójához Szentes Város Önkormányzatához fordulhat.

## 5.5 Irányadó jog, illetékesség

A Szolgáltató és az Ügyfél 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.

## 6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen ÁSZF rendelkezései 2023. május 1. napjától visszavonásig érvényesek. Az ÁSZF rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell. Mint ETELKA Portál Felhasználó kijelentem, hogy a feltételeket megismertem, azokat elfogadom.