

Jogi nyilatkozat (ÁSZF)

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Szerződés tárgya: közétkeztetés megrendelése, lemondása, közétkeztetési számlaegyenleg nyomon követése

1. Általános szerződési, felhasználási feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Szolgáltató) által a weboldalon (továbbiakban: Belváros- Lipótváros Közétkeztetési Portál) keresztül biztosított közétkeztetési szolgáltatás igénybevételének feltételeit, illetve igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a <https://kozetkeztetes.belvaros-lipotvaros.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 Magyar Közigazgatásfejlesztési Zrt. a Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal adatfeldolgozójaként elkötelezi magát az Ön olyan személyes adatainak tiszteletben tartása és védelme mellett, amelyeket Ön megoszt velünk szolgáltatásainkra történő regisztrációja alkalmával, vagy később, a szolgáltatást érintő támogatási tevékenységünk során.

Fogalom meghatározások az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-ei (EU) 2016/679 Rendelete alapján

„Személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

„Adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

„Adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

„Adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

„Nyilvántartási rendszer”: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;

Az Általános Szerződési Feltételek közzétételének célja, hogy az érintettek számára tájékoztatást adjon a Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal által kezelt személyes adatok felhasználásáról, valamint az érintettek jogairól. Jelen ÁSZF a látogatók nem nyilvánosságra szánt, hanem a Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal által kezelt és a Magyar Közigazgatásfejlesztési Zrt. által feldolgozott személyes adatainak védelmével kapcsolatos. Ha valaki önszántából nyilvánosságra hozza saját személyes adatait vagy azok egy részét, az ilyen információkra az ÁSZF hatálya nem terjed ki.

A személyes adatok védelméről szóló tájékoztatást részletesen, a közétkeztetési portálon elérhető Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

A személyes adatokkal kapcsolatba kerülő szervezetek

Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal, mint a közétkeztetési szolgáltatás biztosítója, az a szervezet, amelyik a szolgáltatás biztosítása és a pénzügyi ellenszolgáltatás beszedése érdekében az adatok kezelését végzi. (adatkezelő)

A Magyar Közigazgatásfejlesztési Zrt., mint a közétkeztetési tevékenység adatkezelési feladatának megvalósításával összefüggő Polisz Szoftverrendszer fejlesztője és jogtulajdonosa, valamint a Polisz Szülő modul technikai üzemeltetését végző Társaság. (adatifeldolgozó)

A személyes adatok kezelésére és feldolgozására vonatkozó törvény és rendelet

A személyes adatok kezelését és feldolgozását a Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal és a Magyar Közigazgatásfejlesztési Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szerint és az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-ei (EU) 2016/679 Általános Adatvédelmi Rendelete alapján végzi.

1.2 A megvásárolható szolgáltatás

A Portálon a közétkeztetés keretében biztosított étkezések megrendelése, lemondása, a számlázás nyomon követése 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. A fizetendő végösszegben az előzetesen, személyesen megigényelt kedvezmények érvényesítésre kerülnek. Az ár változtatás 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 az étkezés és az ehhez kapcsolatos kedvezmények igénybevételéhez szükséges nyilatkozatok a <https://kozetkeztetes.belvaros-lipotvaros.hu/> honlapon megtekinthetőek és letölthetőek.

1.3 A Portál címe:

<https://kozetkeztetes.belvaros-lipotvaros.hu/>

1.4 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, amely 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>.

1.5 A Portál üzemeltetőjének (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

Költségvetési szerv megnevezése: Budapest Főváros V. Kerület Belváros-Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal

Székhely címe: 1051 Budapest Erzsébet tér 4.

Szolgáltatót nyilvántartásba bejegyző hatóság neve: Magyar Államkincstár

Törzskönyvi száma: 505000
Adószám: 15505006-2-41
Statisztikai számjel: 15505006-8411-325-01
Telefon: 872-72-72
Email: kozetkeztetes@belvaros-lipotvaros.hu
Web: <https://kozetkeztetes.belvaros-lipotvaros.hu/>

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

Cím: Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal
Telefon: 872-72-72
E-mail: kozetkeztetes@belvaros-lipotvaros.hu
Nyitvatartási idő: H: 8:00-18:00, K: 8:00- 16:00, SZ: 8:00-16:30, CS: 8:00-16:00, P: 8:00-13:30

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

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

Cím: Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal
Telefon: 872-72-72
E-mail: kozetkeztetes@belvaros-lipotvaros.hu
Nyitvatartási idő: H: 8:00-18:00, K: 8:00- 16:00, SZ: 8:00-16:30, CS: 8:00-16:00, P: 8:00-13:30

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

Telefon: 872-72-72
E-mail: kozetkeztetes@belvaros-lipotvaros.hu
Nyitvatartási idő: H: 8:00-18:00, K: 8:00- 16:00, SZ: 8:00-16:30, CS: 8:00-16:00, P: 8:00-13:30

1.6 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 az 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 tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi tájékoztatóban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémaért, 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 kerülnek ellátásra.

1.7 Szolgáltatási helyek

A Portál szolgáltatásait a köznevelési intézményekben a közétkeztetés igénybevételére jogosult személyek illetve törvényes képviselőik vehetik igénybe.

2. A portál használatának lépései

2.1 A regisztráció

A Portálon történő regisztráció előfeltétele az Étkezés igénylési nyilatkozat kitöltése, adatszolgáltatás, adatbeállítás és kedvezmények igénylése céljából. Az igényléshez szükséges a <https://kozetkeztetes.belvaros-lipotvaros.hu/> hivatalos honlapján a közétkeztetés menüben megtalálható tájékoztató szerinti, kedvezményre jogosító dokumentum, formanyomtatvány, valamint a diétás étkezéshez a szakorvosi igazolás leadása.

A nyilatkozatok leadását és kitöltését követően a megadott e-mail címre a rendszer belépési kódot küld az aktiváláshoz. Az aktiválás megerősítését követően a Portál használható.

Az adatok pontos megadása elengedhetetlen a közétkeztetés zökkenőmentes biztosításához.

2.2 A vásárlás általános szabályai

A kormányzati és a Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal által fenntartott köznevelési intézményekben nyújtott gyermekétkeztetés térítési díjáról szóló 43/2012. (X. 18.) önkormányzati rendeletében (továbbiakban: Önk. Rend.) rögzített összegeket / étkezési díjat tárgyhót megelőzően 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 ingyenesség feltételeinek igazolásával, illetve az étkezés megrendelésével biztosítható.

2.3 Lemondás feltételei

Étkezést lemondani/megrendelni a lemondással/megrendeléssel érintett napot megelőző munkanap reggel 9:00 óráig lehet. A lemondás/megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha sikeres tranzakció értesítés érkezik.

Az étkezési térítési díjakból adódó szülői túlfizetés a következő havi étkezési térítési díjba beszámítódik, ingyenes étkezésre való jogosultság esetén, a nevelési/oktatási jogviszony megszűnésekor, szülő írásos kérelme alapján pedig visszautalásra kerül.

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 árától 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 43/2012. (X. 18.) önkormányzati rendeletben határozza meg.

2.4 Diétás étkezés igénybevételének feltételei

Diétás étkezés igénybevételére csak azon regisztrált felhasználók jogosultak, akik az étkezési igénylőlap kitöltésekor a diétás étkezésre vonatkozó igényüket és szakorvosi igazolásukat leadták.

3. 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 2.3 pontjában (lásd Lemondás feltételei) foglaltak szerint van lehetőség.

4. Panaszkezelés

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti külön magatartási kódexszel szervezetünk nem rendelkezik. Intézményünk folyamatosan törekszik arra, hogy az Igénybe vevők részére biztosított szolgáltatások teljes mértékben megfeleljenek az ügyfelek elvárásainak.

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás minőségével mégsem elégedett, akkor fogyasztói kifogásait, panaszait az 1.5 pont elérhetőségein terjesztheti elő.

4.1 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. 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.

4.2 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.

4.3 Irányadó jog, illetékesség

A Szolgáltató és az Ügyfél a közöttük – a jelen ÁSZF alapján – létrejövő jogviszonyokra a magyar jogot rendelik alkalmazni.

5. Záró rendelkezések

Jelen ÁSZF rendelkezései 2021.12.01. napjától visszavonásig érvényes. Az ÁSZF rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Mint Budapest Főváros V. Kerület Belváros- Lipótvárosi Polgármesteri Hivatal Szülői Felület Portál Felhasználó kijelentem, hogy az Adatkezelési tájékoztatót és az Általános Szerződési Feltételeket megismertem, azokat elfogadom