

## I. Általános rendelkezések

A szolgáltatás üzemeltetője Budapest Főváros XVIII. kerület Gazdasági Ellátó Szolgálat (továbbiakban Szolgáltató). A szolgáltatás a 18gesz.eny.hu címen (továbbiakban: weboldal) érhető el.

A weboldal a regisztrált felhasználó étel megrendeléseire és lemondásaira vonatkozó szolgáltatásait gyűjti össze. A weboldal segítségével a felhasználók a napi megrendeléseiket és lemondásaikat intézhetik gyermekeik részére.

A Szolgáltató a weboldalon keresztül biztosítja, hogy rendszere a felhasználók megrendeléseit fogadja, feldolgozza és továbbítja a közétkeztetést folytató konyhák felé.

A Szolgáltató a megrendelés során nem találkozik személyesen a felhasználóval, mivel a megrendelést a közétkeztetést biztosító konyha készíti össze és szállítja ki.

A rendelés-feladási szolgáltatás ingyenes, a megrendelés pedig ugyanannyiba kerül, mintha azt az intézményben személyesen rendelné meg a felhasználó.

A Szolgáltató kimondottan törekszik arra, hogy mindig aktuális tartalmat jelenítsen meg. A megrendelés - kínálat harmadik féltől - közétkeztetést biztosító konyháktól származik, melyre tekintettel a Szolgáltató ezek minőségéért felelősséget nem tud vállalni és kártérítésre nem kötelezhető.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a hozzáférést részlegesen vagy teljesen az összes felhasználó, vagy a felhasználók egy csoportja számára korlátozza vagy letiltsa.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Név: Budapest Főváros XVIII. Kerület Gazdasági Ellátó Szolgálat

Cím: 1181 Budapest Városház utca 16. fsz.13. iroda

Telefon: +36-1-296-1482 (munkanapokon 10<sup>00</sup>-14<sup>00</sup>)

E-mail: [onlineetkezes@gesz.bp18.hu](mailto:onlineetkezes@gesz.bp18.hu)

Weboldal: [18gesz.eny.hu](http://18gesz.eny.hu)

## II. ÁSZF hatálya

A jelen ÁSZF feltételei a Szolgáltató szolgáltatása során a weboldal használatára vonatkoznak. A feltételeket a felhasználók regisztrációjukkal mindenkor elfogadják.

Az ÁSZF hatályos akkor is, ha a Szolgáltató weboldalon történő szolgáltatása más weboldalon keresztül érhető el. Továbbá érvényes a weboldal szolgáltatásának minden olyan felhasználási módjára, amelyeken keresztül a Szolgáltató weboldalának rendelési rendszere elérhető.

## III. Szerződéskötés

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, továbbá a szerződés nem tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá.

A weboldal igénybevételével a Szolgáltató és a felhasználó között a szerződés a rendelés feladására vonatkozóan jön létre. Felhasználó a szolgáltatáson keresztül történő rendelés leadásával egyidejűleg elfogadja a közétkeztetést végző cég vonatkozó ajánlatát is. Az ajánlatok Budapest Főváros Pestszentlőrinc- Pestszentimre Önkormányzatának közbeszerzési kiírását megnyert pályázók területi felosztásától függően változhatnak. A rendelés leadásával a felhasználó elfogadja szerződési feltételeit, melyeket a Szolgáltató weboldalán keresztül feltüntetett.

A rendelés teljesítésével kapcsolatban a Szolgáltató semmilyen kártérítésre nem kötelezhető.

A szerződéskötés és a kapcsolattartás nyelve magyar.

## IV. Regisztráció

A regisztrációt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán vagy abban a közintézményben kezdeményezheti a felhasználó, amelybe az általa képviselt gyermek(ek) jár(nak). A regisztráció kérvényezéséhez szükséges nyomtatvány letölthető a [www.gesz18.hu](http://www.gesz18.hu) oldalról vagy kitölthető az oktatási intézményben is. A nyilatkozatot a felhasználó által aláírva 2

példányban kell leadni a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán vagy az intézményben befizetési napokon a Szolgáltató képviselőjének, amiből átvétel után 1 példány a felhasználót illeti meg.

A felhasználó köteles a regisztráció során kért adatokat egyértelműen és a valóságnak megfelelően megadni és frissíteni.

A felhasználó köteles a regisztrációhoz tartozó jelszavát titokban tartani és gondosan kezelni. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a felhasználó regisztrációját elfogadja, vagy indoklás nélkül visszautasítsa.

## **V. Árak és fizetés**

Minden megrendelés ára magyar forintban értendő, és tartalmazza az ÁFA-t.

Az egységárak a Budapest Főváros XVIII. kerület Pestszentlőrinc- Pestszentimre Önkormányzatnak a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátásokról és a fizetendő térítési díjakról szóló mindenkor hatályos rendelete alapján kerülnek meghatározásra.

Felhasználó a megrendelés hónapját megelőző hónap legkésőbb 20. napjáig köteles befizetni a térítési díjat. A térítési díj befizetése történhet készpénzben (az intézményben és a Szolgáltató központi pénztárában előre meghirdetett napokon), elektronikus úton átutalással vagy elektronikus úton online fizetéssel (bankkártyás fizetés).

Az online bankkártyás fizetés révén a felhasználó kényelmesen és biztonságosan fizetheti ki a kiválasztott étkezések térítési díjait. Az étkezési napok kiválasztását követően a megrendelés véglegesítésekor a felhasználó az Unicredit Bank fizetőoldalára kerül átirányításra, ahol a jelenleg elérhető legbiztonságosabb, titkosítással lebonyolított tranzakción keresztül fizethet bankkártyájával. Felhasználóknak csak annyi a dolga, hogy a fizetési mód kiválasztásánál "fizetés bankkártyával" feliratra kattintsanak, majd a Bank fizetési szerverén a kártya számát, lejáratát, idejét, valamint a hátoldalon található ellenőrzőkódot (CVC/CVV) megadják. A Bank a dombornyomott VISA és Mastercard, Visa Electron, valamint azon Maestro kártyákat fogadja el, melyekhez ellenőrzőkód (CVC) került kibocsátásra. Amennyiben az Ön Maestro bankkártyáján ilyen nem található, érdeklődjön Bankjánál.

A kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyákat csak abban az esetben fogadhatjuk el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi! Kérjük, érdeklődjön bankjánál, hogy az Ön kártyája felhasználható-e interneten keresztül lebonyolítandó vásárláshoz.

## **VI. Rendelés lemondás, elállás joga**

A felhasználó a regisztráció napjától számított 14 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat, amely elállás az online weboldal használatára vonatkozik. Az elállás joga nem egyezik meg a megrendelt étkezések lemondásával.

A megrendelés meghatározott munkanapokra, a felhasználó által képviselt gyermekhez berögzített étkezési típus alapján történik. Amennyiben az étkezés típus megváltoztatását kéri a felhasználó, azt megteheti e-mailben, vagy írásban a „Kérelem étkezési típus megváltoztatására” nevű nyomtatvány kitöltésével (kérelem letölthető: a [www.gesz18.hu](http://www.gesz18.hu) oldalról).

A kérelem leadásának időpontja a befizetést megelőző hónap 20. napja (amennyiben az hétvégére esik, az azt követő első munkanap).

Egy napra egy adag megrendelése lehetséges. Az online felületen keresztül minden hónapban az első és huszadik nap között kell a rákövetkező havi étkezés megrendelését elkészíteni. A megrendelést követően a megrendelésről számla készül. Készpénzes fizetés esetén számla a befizetéskor kerül kiállításra.

A weboldalon minden megrendelt vagy következő hónapra megrendelhető étkezési nap megjelenik. A felületen láthatóak a munkaszüneti napok is, de azokra megrendelést rögzíteni nem lehet.

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó napi változtatásokat felhasználó a változással érintett napot megelőző munkanapon legkésőbb 9:00 óráig köteles jelezni az alábbi elérhetőségek egyikén:

18gesz.eny.hu oldalon,  
+36-1-296-1488 telefonszámon,  
[etkezeslemondas@gesz.bp18.hu](mailto:etkezeslemondas@gesz.bp18.hu) e-mail címen.

A lemondott étkezések térítési díja a következő befizetésnél kerül jóváírásra.

A Szolgáltatónak nem áll módjában a megrendelés után visszatérítést adni, amennyiben a lemondásra a fenti időpont után kerül sor.

A vonatkozó jogszabály (328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet) és az Önkormányzat által biztosított kedvezményes étkezést a törvényi szabályozásnak megfelelően felhasználó köteles lemondani. Amennyiben a lemondás nem történik meg a távollét idejére, úgy a le nem mondott étkezés(ek), nyersanyagnorma+ÁFA áron kiszámlázásra kerülnek Igénybe vevő felé. A lemondás kiszámlázásánál a törvényben előírt első napot minden esetben figyelembe vesszük, az nem kerül kiszámlázásra.

## VII. Adatvédelem

### 1) Az adatvédelemről általában

A Szolgáltató tiszteletben tartja és megóvja a felhasználó személyes adatait. Honlapunk biztonságot nyújt mindenkinek, aki meglátogatja.

A Szolgáltató fontosnak tartja, hogy bemutassa az érintetteknek az adatkezelési tevékenységei során a tudomására jutott személyes adatok kezelését, annak legfontosabb jellemzőit.

A szolgáltatás során birtokunkba kerülő adatokat a jogszabályi előírások az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR) értelmező rendelkezései szerint kezeljük.

Az adatkezelés célja a weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtásának biztosítása. A közvetítő tevékenységünk és jogszabályi előírások miatt kötelesek vagyunk megőrizni a rendelési adatokat annak érdekében, hogy szolgáltatásunk és elszámolásunk adatokkal is alátámaszthatóak legyenek.

Amennyiben a képviselt gyermek eltávozik az oktatási intézményből és az őt képviselő felhasználó nem kérte hozzáféréseinek törlését a rendszerből, úgy a felhasználói hozzáférés legkésőbb a tanév végén kérés nélkül törlésre kerül.

A felhasználó a jogait az Ügyfélszolgálat elérhetőségein keresztül gyakorolhatja

### 2) Ki az adatkezelő?

A weboldal szolgáltatását a Budapest Főváros XVIII. Kerület Gazdasági Ellátó Szolgálat üzemelteti.

### 3) Milyen információkat gyűjtünk össze, és hogyan használjuk azokat?

a) A weboldal a meglátogatásakor semmilyen általános információt nem gyűjt.

b) Az alkalmazás munkamenet azonosítót használ a bejelentkezés időtartama alatt. Az alkalmazás önmaga nem használ más egyéb cookie-t a kliens böngészőjének azonosítására vagy adatok tárolására. A Menza Pure alkalmazás Google Analytics-et használ a webhely látogatottsági statisztika készítésére, mely a böngésző azonosításához cookie-t használ. A Google Analytics letiltható a modern böngészők követés elleni védelem funkciójával. Kijelentkezés után a Menza Rendszer nem emlékszik a felhasználóra, nem üdvözlí őt utána ismerősként. Kijelentkezés után egyedül a Google Analytics által tárolt azonosító marad meg a böngészőben (böngésző beállításától függően).

c) Ahhoz, hogy a weboldalon keresztül történő rendeléseket kezelni tudjuk, a felhasználónak az adott gyermeke intézményében vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán előzetesen külön nyilatkozatot szükséges leadni.

d) A Szolgáltató adminisztrátor a Menza Pure rendszerben az étkezők adatait, kedvezményeit és étkezéseit tárolja (lásd a Menza Pure felületet). A Felhasználó az étkezői felületen a tárolt adatok egy kisebb halmazát érheti el: Étkező neve, Osztálya, OM azonosítója, Intézménye, továbbá étkezési periódusa, rögzített kedvezményei, étkezési igényléssel kapcsolatos adatok, illetve a kiállított számlák. A Felhasználó az étkező felületen nem rendelkezik adatmódosítási lehetőséggel, csak étkezési igénylést tud leadni (az előre beállított perióduson belül), továbbá jelszavas belépés esetén a jelszavát tudja módosítani. Az esetleges adatmódosítási igényeket az Ügyfélszolgálat felé tudja jelezni

### 4) Meddig tároljuk az adatokat?

a) A Menza Pure alkalmazás az alkalmazáson belül végrehajtott műveleteket naplózza.

b) Ilyen napló események például a következők (étkező felülettel kapcsolatban): Sikeres bejelentkezés, sikertelen bejelentkezés, online fizetés indítása, sikeres online fizetés, sikertelen online fizetés, sikeres jelszómódosítás, sikertelen jelszómódosítás, étkezési igénylés módosítása.

c) A rendszer a napló eseményhez csatoltan a következő adatokat is menti: Dátum, IP cím, Agent (böngésző típusa), végrehajtott művelettel kapcsolatos adatok (pl. banki fizetés esetén banki tranzakció azonosítója).

d) A naplóhoz a Menza Pure rendszeren belül csak az 'Adminisztrátor' jogosultsággal rendelkező felhasználók férhetnek hozzá. A naplóhoz Felhasználó nem férhet hozzá.

e) A Menza Pure rendszer (jelenleg) nem törli az adatokat automatikusan, így azok egész addig megőrzésre kerülnek, ameddig az adminisztrátor nem törli a rendszerből vagy rendszer karbantartás végett az elévült adatokat nem törli az üzemeltető a megrendelővel egyeztetve.

f) Egyes adatok adminisztrátor által sem törölhetőek a rendszerből, például napló bejegyzések, kiállított számlák, vagy azokkal összekapcsolt entitások.

#### 5) Ki férhet hozzá az adatokhoz?

a) Govern-Soft Kft. üzemeltetésért és a Menza Pure szoftver fejlesztéséért és támogatásáért felelős munkatársak.

b) A Menza Pure rendszert megrendelő Budapest Főváros XVIII. kerület Gazdasági Ellátó Szolgálat munkatársa a kiosztott adminisztrátori/felhasználói fiókokon keresztül.

#### 6) Adattárolás online fizetés esetén

a) Az online fizetést a Menza Pure az Unicredit Bank segítségével nyújtja.

b) Az online fizetés indításához a Menza Pure rendszer az Unicredit Bank fizetési felületére irányítja át a regisztrált felhasználót. Az átirányítás során a következő adatok kerülnek átadásra: a kifizetendő számlák sorszama és a fizetendő összeg.

c) Visszairányítás után a banki tranzakció adatai érkeznek vissza, mint például: Státusz, TRID, Trandata. Ezek az adatok naplózásra kerülnek, illetve e-mailben a felhasználó regisztrált e-mail címére is elküldésre kerülnek.

d) Fizetés során a Menza Pure rendszer nem fér hozzá (és ezen oknál fogva nem is kezeli) a bankkártya adatokat, mint például a kártya száma vagy az ellenőrző kód (CVC/CVV).

### **VIII. Felhasználók jogai és jogérvényesítési lehetőségek személyes adataik kezelésével kapcsolatban**

Amennyiben a Szolgáltató az Ön személyes adatait kezeli, a GDPR alapján az alábbi jogok illetik meg; az erre nyitva álló teljesítési határidő (feltéve, ha hosszabbításra nem kerül sor) a kérelem, kérés beérkezését követő legfeljebb egy hónap:

#### 1. tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog

amelynek során az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy hozzáférést kapjon a személyes adatokhoz, továbbá az érintett személyes adatok kategóriáihoz, az adatkezelés céljaihoz, azon címzettek vagy címzettek kategóriáihoz, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamához, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjaihoz, továbbá az érintett azon jogához, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, továbbá a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtási jogához.

#### 2. helyesbítéshez való jog

amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, továbbá az adatkezelés céljának figyelembevételével az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

### 3. törléshez való jog

amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó, hozzájárulás alapján kezelt személyes adatokat.

### 4. az adatkezelés korlátozásához való jog

amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, amennyiben az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, vagy az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását, továbbá ha az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, illetve akkor, ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

### 5. tiltakozáshoz való jog

amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen abban az esetben, ha az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. A Szolgáltató a tiltakozás alapján az adatkezelést nem szünteti meg, ha az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

### 6. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül minden érintett jogosult arra, hogy amennyiben az érintett szerint az Adatkezelő vagy az általa megbízott Adatfeldolgozó tevékenységével vagy mulasztásával jogsértést követett el, vagy annak veszélyét idézte elő, úgy panaszt tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: Felügyeleti Hatóság).

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

1530 Budapest, Pf.:5.

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Tel.: 06 1/391-1400

Fax: 06 1/391-1410

### 7. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslatokhoz való jog

A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatai kezelésével összefüggő jogainak megsértették.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. Ön dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

A törvényszékek listáját a <http://birosag.hu/torvenyszekek> webcím alatt érheti el. A felhasználó bármely, az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, illetve észrevétellel a szolgáltatás üzemeltetőjének munkatársához fordulhat az Ügyfélszolgálat elérhetőségein keresztül.

## **IX. Problémák, reklamáció**

Panasz, reklamáció, adatbeviteli hiba esetén az ügyfélszolgálat áll a felhasználó rendelkezésére.

Azonnali probléma esetén a lehető leghamarabb, minden más esetben maximum 2 munkanapon belül válaszol az Ügyfélszolgálat.

A felhasználónak az étkeztetéssel kapcsolatos minőségi kifogása esetén a felhasználó által képviselt gyermek intézményéhez kell fordulnia, mert a Szolgáltató kizárólag a megrendeléseket közvetíti a felek között.

## **X. Szerződés megszűnése és felmondása**

A szerződés mind a felhasználó, mind a Szolgáltató részéről indoklás nélkül, a felhasználónak, ill. az ügyfélszolgálatnak küldött e-mail útján felmondható.

## **XI. Záró rendelkezések**

A Szolgáltató fenntartja a jogot az ÁSZF módosítására. A módosításról mentés nem készül, mindig az oldalon feltüntetett ÁSZF aktuális szövege érvényes.

A szerződő felek az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Polgári Törvénykönyv irányadó rendelkezéseit veszik figyelembe.