> **Archivierte Fassung der Version 1.0, gültig vom 11. Februar 2026 bis 31. Oktober 2026.**
>
> Aktuelle Fassung: https://helpdesk.portali.space/de/legal/terms

Nutzungsbedingungen

Version: 1.0 · Gültig vom 11. Februar 2026 bis 31. Oktober 2026

Letzte Aktualisierung: 11. Februar 2026

---

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1. Diese Nutzungsbedingungen (nachfolgend „Bedingungen") regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem Betreiber des Portals und seinen Nutzern bei der Nutzung des WLP-Kundenportals (nachfolgend „Portal").

1.2. Betreiber des Portals ist die Gesellschaft **TTN, s.r.o.**, mit Sitz in Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slowakische Republik, Unternehmens-ID (IČO): 52330443, Steuer-ID (DIČ): 2120984085, USt-IdNr.: SK2120984085 (nachfolgend „Betreiber").

1.3. Das Portal wird unter den Marken WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space und TTN (nachfolgend „Marken") betrieben. Unabhängig von der verwendeten Marke ist der Betreiber stets TTN, s.r.o.

1.4. Durch die Nutzung des Portals stimmen Sie diesen Bedingungen zu. Wenn Sie nicht zustimmen, nutzen Sie das Portal bitte nicht.

---

2. Begriffsbestimmungen

2.1. **Portal** — eine Webanwendung des Kunden-Helpdesks, die unter der Domain der jeweiligen Marke verfügbar ist und die in Art. 3 beschriebenen Dienste bereitstellt.

2.2. **Nutzer** — eine natürliche oder juristische Person, die das Portal aufgrund einer Registrierung oder Einladung nutzt. Nutzer werden unterteilt in:
- **Kunden** — Personen, die Unterstützung über das Portal erhalten
- **Agenten** — Personen, die im Namen des Betreibers oder seiner Klienten Support leisten
- **Administratoren** — Personen, die die Portaleinstellungen verwalten

2.3. **Inhalte** — sämtliche Texte, Bilder, Dateien, Daten oder sonstige Materialien, die über das Portal hochgeladen, erstellt oder geteilt werden.

2.4. **Dienste** — die Gesamtheit der über das Portal gemäß Art. 3 bereitgestellten Funktionalitäten.

2.5. **Marke** — die Handelsmarke, unter der das Portal einem bestimmten Nutzer zur Verfügung gestellt wird.

2.6. **KI-Assistent** — eine optionale Funktion des Portals, die künstliche Intelligenz zur Bereitstellung automatisierter Antworten gemäß Art. 7 nutzt.

---

3. Portaldienste

3.1. Das Portal stellt folgende Dienste bereit:

a) **Helpdesk und Ticket-Management** — Erstellung, Verfolgung und Verwaltung von Supportanfragen, einschließlich Zuweisung, Eskalation und Lösung von Tickets.

b) **Knowledge Base** — Zugang zu einer Datenbank mit Artikeln, Anleitungen und Dokumentation zur Bereitstellung von Self-Service-Support.

c) **KI-Assistent** — eine optionale Funktion, die KI-Technologie zur automatisierten Beantwortung von Fragen, zur Suche in der Knowledge Base und zur assistierten Ticket-Erstellung nutzt. Einzelheiten in Art. 7.

d) **Reporting und SLA-Dashboards** — Übersichten zur Einhaltung vereinbarter Service-Level-Agreements (SLA), Ticket-Statistiken und Leistungskennzahlen.

e) **Weitere Dienste** — Der Betreiber behält sich das Recht vor, neue Funktionen und Dienste hinzuzufügen. Über wesentliche Änderungen wird der Nutzer über das Portal oder per E-Mail informiert.

3.2. Der Umfang der verfügbaren Dienste kann je nach Marke, Nutzerrolle und vertraglichen Vereinbarungen zwischen dem Betreiber und der Organisation des Nutzers variieren.

---

4. Registrierung und Nutzerkonto

4.1. Der Zugang zum Portal setzt eine Registrierung oder die Annahme einer Einladung des Betreibers oder eines Organisationsadministrators voraus.

4.2. Der Nutzer ist verpflichtet:
- bei der Registrierung wahrheitsgemäße und aktuelle Angaben zu machen,
- die Vertraulichkeit seiner Zugangsdaten zu gewährleisten,
- den Betreiber unverzüglich über jede unbefugte Nutzung seines Kontos zu informieren,
- Dritten keinen Zugang zu seinem Konto zu gewähren.

4.3. Der Betreiber behält sich das Recht vor, das Konto eines Nutzers bei Verstoß gegen diese Bedingungen zu sperren oder zu löschen.

---

5. Rechte und Pflichten des Nutzers

5.1. Der Nutzer verpflichtet sich:
- das Portal im Einklang mit den geltenden Gesetzen der Slowakischen Republik und der Europäischen Union zu nutzen,
- keine rechtswidrigen, beleidigenden oder die Rechte Dritter verletzenden Inhalte hochzuladen,
- nicht in die technische Infrastruktur des Portals einzugreifen oder unbefugten Zugriff auf Daten anderer Nutzer zu versuchen,
- keine automatisierten Tools (Bots, Scraper) für den Massenzugriff auf das Portal ohne vorherige Genehmigung des Betreibers zu verwenden,
- den KI-Assistenten nicht zur Erzeugung schädlicher, irreführender oder rechtswidriger Inhalte zu missbrauchen.

5.2. Der Nutzer trägt die volle Verantwortung für Inhalte, die er über das Portal erstellt oder hochlädt.

---

6. Rechte und Pflichten des Betreibers

6.1. Der Betreiber verpflichtet sich:
- die Verfügbarkeit des Portals im Rahmen vertraglich vereinbarter Service-Levels (SLA) sicherzustellen,
- die personenbezogenen Daten der Nutzer gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) zu schützen,
- die Nutzer über wesentliche Änderungen der Dienste und dieser Bedingungen zu informieren.

6.2. Der Betreiber behält sich das Recht vor:
- die Bereitstellung der Dienste vorübergehend einzuschränken oder zu unterbrechen (Wartung, Sicherheitsvorfälle, höhere Gewalt),
- den Umfang und die Art der Dienste zu ändern, einschließlich des Hinzufügens neuer Funktionalitäten,
- Inhalte, die gegen diese Bedingungen oder geltendes Recht verstoßen, abzulehnen oder zu entfernen.

6.3. Der Betreiber haftet nicht für:
- vorübergehende Nichtverfügbarkeit des Portals aufgrund von Wartung oder außerhalb seiner Kontrolle liegenden Umständen,
- von Nutzern erstellte Inhalte,
- vom KI-Assistenten generierte Antworten (siehe Art. 7).

---

7. KI-Assistent — Besondere Bestimmungen

7.1. **Dienstbeschreibung.** Der KI-Assistent ist eine optionale Funktion des Portals, die KI-Technologie eines Drittanbieters — Anthropic PBC, USA (Modell Claude) — zur automatisierten Beantwortung von Nutzerfragen verwendet.

7.2. **Verfügbarkeit.** Der KI-Assistent ist nur für Marken und Rollen verfügbar, für die ihn der Administrator aktiviert hat.

7.3. **Einwilligung.** Vor der erstmaligen Nutzung des KI-Assistenten wird der Nutzer um Einwilligung in die Datenverarbeitung über die Anthropic-API gebeten. Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

7.4. **Einschränkungen und Haftungsausschluss.**
- Antworten des KI-Assistenten werden automatisch generiert und **ersetzen keine professionelle menschliche Unterstützung**.
- Der KI-Assistent kann ungenaue, unvollständige oder veraltete Informationen erzeugen.
- Der Betreiber **haftet nicht für Schäden**, die aus Handlungen auf Grundlage von Antworten des KI-Assistenten entstehen.
- Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass der KI-Assistent nicht berechtigt ist, rechtliche, finanzielle, medizinische oder sonstige fachliche Beratung zu erteilen.

7.5. **Datenverarbeitung.** Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des KI-Assistenten finden sich in der Datenschutzerklärung, Art. 6.

7.6. **Verbotene Nutzung.** Der Nutzer verpflichtet sich, den KI-Assistenten nicht zu verwenden für:
- Versuche zur Manipulation des KI-Modells (Prompt Injection),
- den Zugriff auf Daten anderer Nutzer oder Organisationen,
- die Erzeugung rechtswidriger, schädlicher oder irreführender Inhalte,
- die Umgehung der Sicherheitsmaßnahmen des Portals.

7.7. **Ratenbegrenzung.** Die Anzahl der Anfragen an den KI-Assistenten kann pro Stunde begrenzt sein. Aktuelle Limits werden in der Oberfläche des KI-Assistenten angezeigt.

---

8. Geistiges Eigentum

8.1. Das Portal, sein Quellcode, Design, grafische Elemente, Markenlogos und Dokumentation sind geistiges Eigentum des Betreibers oder seiner Lizenzgeber.

8.2. Der Nutzer darf keinen Teil des Portals ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Betreibers kopieren, ändern, verbreiten oder anderweitig reproduzieren.

8.3. Vom Nutzer erstellte Inhalte bleiben Eigentum des Nutzers. Mit dem Hochladen erteilt der Nutzer dem Betreiber eine nicht-exklusive Lizenz zur Verarbeitung in dem für die Erbringung der Dienste erforderlichen Umfang.

---

9. Haftung und Gewährleistung

9.1. Das Portal wird „wie besehen" (as is) ohne ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistungen bereitgestellt, sofern in einem Vertrag zwischen dem Betreiber und der Organisation des Nutzers nichts anderes vereinbart ist.

9.2. Im gesetzlich zulässigen Rahmen haftet der Betreiber nicht für mittelbare, Folge- oder zufällige Schäden, Datenverlust oder Handlungen auf Grundlage von Antworten des KI-Assistenten.

9.3. Die Gesamthaftung des Betreibers ist auf den vom Nutzer (bzw. seiner Organisation) in den letzten 12 Monaten gezahlten Betrag begrenzt, sofern das geltende Recht nichts anderes bestimmt.

9.4. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Haftung, die nach geltendem EU- und slowakischem Recht nicht beschränkt werden kann, einschließlich Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

---

10. Datenschutz

10.1. Der Betreiber verarbeitet personenbezogene Daten gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO).

10.2. Einzelheiten sind in der **Datenschutzerklärung (Privacy Policy)** enthalten, die integraler Bestandteil dieser Bedingungen ist und über einen Link in der Fußzeile des Portals zugänglich ist.

---

11. Änderung der Bedingungen

11.1. Der Betreiber behält sich das Recht vor, diese Bedingungen zu ändern. Über wesentliche Änderungen wird der Nutzer mindestens **30 Tage im Voraus** per Portal-Benachrichtigung oder E-Mail informiert.

11.2. Die fortgesetzte Nutzung des Portals nach Inkrafttreten von Änderungen gilt als Zustimmung.

---

12. Laufzeit und Kündigung

12.1. Diese Bedingungen gelten ab der Registrierung für die gesamte Nutzungsdauer.

12.2. Der Nutzer kann die Nutzung jederzeit durch Beantragung der Kontolöschung beenden.

12.3. Der Betreiber kann den Zugang bei schwerwiegendem oder wiederholtem Verstoß, bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der Organisation des Nutzers oder bei Einstellung des Portals beenden.

---

13. Anwendbares Recht und Streitbeilegung

13.1. Diese Bedingungen unterliegen dem Recht der **Slowakischen Republik** und dem Recht der **Europäischen Union**.

13.2. Streitigkeiten werden vorrangig einvernehmlich beigelegt. Andernfalls sind die zuständigen Gerichte der Slowakischen Republik zuständig.

13.3. Verbraucher im Sinne des EU-Rechts können die ODR-Plattform nutzen: https://ec.europa.eu/consumers/odr

---

Kontaktdaten

TTN, s.r.o.

Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slowakische Republik

IČO: 52330443 | DIČ: 2120984085 | USt-IdNr.: SK2120984085

E-Mail: support@ttn.sk | Web: https://ttn.sk