> **Versión archivada 1.0, vigente del 11 de febrero de 2026 al 31 de octubre de 2026.**
>
> Versión vigente: https://helpdesk.portali.space/es/legal/terms

Términos de Servicio

Versión: 1.0 · Vigente del 11 de febrero de 2026 al 31 de octubre de 2026

Última actualización: 11 de febrero de 2026

---

1. Disposiciones Generales

1.1. Estos Términos de Servicio (en adelante, "Términos") regulan los derechos y obligaciones entre el operador del portal y sus usuarios en el uso del portal de atención al cliente WLP (en adelante, "Portal").

1.2. El operador del Portal es la empresa **TTN, s.r.o.**, con domicilio social en Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, República Eslovaca, ID de empresa (IČO): 52330443, ID fiscal (DIČ): 2120984085, NIF-IVA: SK2120984085 (en adelante, "Operador").

1.3. El Portal opera bajo las marcas WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space y TTN (en adelante, "Marcas"). Independientemente de la Marca utilizada, el Operador es siempre TTN, s.r.o.

1.4. Al utilizar el Portal, usted acepta estos Términos. Si no está de acuerdo, no utilice el Portal.

---

2. Definiciones

2.1. **Portal** — aplicación web de mesa de ayuda disponible en el dominio de la Marca correspondiente, que proporciona los Servicios descritos en el Art. 3.

2.2. **Usuario** — persona física o jurídica que utiliza el Portal mediante registro o invitación. Los Usuarios se clasifican en:
- **Clientes** — personas que reciben soporte a través del Portal
- **Agentes** — personas que proporcionan soporte en nombre del Operador o sus clientes
- **Administradores** — personas que gestionan la configuración del Portal

2.3. **Contenido** — cualquier texto, imagen, archivo, dato u otro material subido, creado o compartido a través del Portal.

2.4. **Servicios** — el conjunto de funcionalidades proporcionadas a través del Portal según el Art. 3.

2.5. **Marca** — la marca comercial bajo la cual se ofrece el Portal a un Usuario específico.

2.6. **Asistente de IA** — función opcional del Portal que utiliza inteligencia artificial para proporcionar respuestas automatizadas según el Art. 7.

---

3. Servicios del Portal

3.1. El Portal proporciona los siguientes Servicios:

a) **Mesa de ayuda y gestión de tickets** — creación, seguimiento y gestión de solicitudes de soporte, incluyendo asignación, escalamiento y resolución de tickets.

b) **Base de Conocimiento** — acceso a una base de datos de artículos, guías y documentación para proporcionar soporte de autoservicio.

c) **Asistente de IA** — función opcional que utiliza tecnología de inteligencia artificial para responder preguntas automáticamente, buscar en la Base de Conocimiento y asistir en la creación de tickets. Detalles en el Art. 7.

d) **Informes y paneles SLA** — resúmenes del cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA), estadísticas de tickets y métricas de rendimiento.

e) **Servicios adicionales** — el Operador se reserva el derecho de añadir nuevas funciones y servicios. Los Usuarios serán informados de cambios sustanciales a través del Portal o por correo electrónico.

3.2. El alcance de los Servicios disponibles puede variar según la Marca, el rol del Usuario y las condiciones contractuales entre el Operador y la organización del Usuario.

---

4. Registro y cuenta de Usuario

4.1. El acceso al Portal requiere registro o aceptación de una invitación del Operador o un administrador de la organización.

4.2. El Usuario se compromete a:
- proporcionar información veraz y actualizada durante el registro,
- garantizar la confidencialidad de sus credenciales de acceso,
- informar inmediatamente al Operador de cualquier uso no autorizado de su cuenta,
- no proporcionar acceso a su cuenta a terceros.

4.3. El Operador se reserva el derecho de suspender o cancelar la cuenta de un Usuario en caso de incumplimiento de estos Términos.

---

5. Derechos y obligaciones del Usuario

5.1. El Usuario se compromete a:
- utilizar el Portal conforme a la legislación vigente de la República Eslovaca y la Unión Europea,
- no subir contenido ilícito, ofensivo o que viole derechos de terceros,
- no interferir con la infraestructura técnica del Portal ni intentar acceder a datos de otros Usuarios,
- no utilizar herramientas automatizadas (bots, scrapers) para acceso masivo sin autorización previa del Operador,
- no utilizar indebidamente el Asistente de IA para generar contenido dañino, engañoso o ilícito.

---

6. Derechos y obligaciones del Operador

6.1. El Operador se compromete a:
- garantizar la disponibilidad del Portal según los niveles de servicio (SLA) acordados contractualmente,
- proteger los datos personales de los Usuarios conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD),
- informar a los Usuarios de cambios sustanciales en los Servicios y estos Términos.

6.2. El Operador no será responsable de:
- indisponibilidad temporal del Portal por mantenimiento o circunstancias fuera de su control,
- contenido creado por los Usuarios,
- respuestas generadas por el Asistente de IA (véase Art. 7).

---

7. Asistente de IA — Disposiciones especiales

7.1. **Descripción.** El Asistente de IA utiliza tecnología de inteligencia artificial de un tercero — Anthropic PBC, EE.UU. (modelo Claude) — para responder automáticamente a las preguntas de los Usuarios.

7.2. **Disponibilidad.** Solo disponible para Marcas y roles donde el administrador lo haya activado.

7.3. **Consentimiento.** Antes del primer uso, se solicita al Usuario consentimiento para el procesamiento de datos a través de la API de Anthropic. El consentimiento puede retirarse en cualquier momento.

7.4. **Limitaciones y exención de responsabilidad.**
- Las respuestas son generadas automáticamente y **no sustituyen el soporte humano profesional**.
- El Asistente de IA puede generar información inexacta, incompleta o desactualizada.
- El Operador **no será responsable de daños** derivados de acciones basadas en las respuestas del Asistente de IA.
- El Usuario reconoce que el Asistente de IA no está autorizado para proporcionar asesoramiento legal, financiero, médico u otro tipo de asesoramiento profesional.

7.5. **Procesamiento de datos.** Los detalles sobre el procesamiento de datos personales del Asistente de IA se encuentran en la Política de Privacidad, Art. 6.

7.6. **Uso prohibido.** El Usuario se compromete a no utilizar el Asistente de IA para:
- intentos de manipulación del modelo de IA (prompt injection),
- obtener datos de otros Usuarios u organizaciones,
- generar contenido ilícito, dañino o engañoso,
- eludir las medidas de seguridad del Portal.

7.7. **Limitación de solicitudes.** El número de consultas puede estar limitado por hora. Los límites actuales se muestran en la interfaz del Asistente de IA.

---

8. Propiedad Intelectual

8.1. El Portal, su código fuente, diseño, elementos gráficos, logotipos y documentación son propiedad intelectual del Operador o sus licenciantes.

8.2. El contenido creado por el Usuario sigue siendo propiedad del Usuario. Al subirlo, el Usuario otorga al Operador una licencia no exclusiva para procesarlo en la medida necesaria para la prestación de los Servicios.

---

9. Responsabilidad y Garantías

9.1. El Portal se proporciona «tal cual» (as is) sin garantías expresas o implícitas.

9.2. En la medida máxima permitida por la legislación de la UE y la República Eslovaca, el Operador no será responsable de daños indirectos, consecuentes o incidentales.

9.3. La responsabilidad total del Operador se limita al importe pagado por el Usuario (o su organización) por los Servicios en los últimos 12 meses.

---

10. Protección de Datos Personales

10.1. El Operador procesa datos personales conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

10.2. Los detalles se encuentran en la **Política de Privacidad**, que forma parte integrante de estos Términos y es accesible a través del enlace en el pie de página del Portal.

---

11. Modificación de los Términos

11.1. El Operador se reserva el derecho de modificar estos Términos. Los Usuarios serán informados con al menos **30 días de antelación** mediante notificación en el Portal o por correo electrónico.

11.2. El uso continuado del Portal tras la entrada en vigor de los cambios constituye aceptación.

---

12. Duración y Terminación

12.1. Estos Términos son efectivos desde el registro y durante toda la duración del uso del Portal.

12.2. El Usuario puede cesar el uso en cualquier momento solicitando la eliminación de su cuenta.

---

13. Legislación aplicable y Resolución de conflictos

13.1. Estos Términos se rigen por la legislación de la **República Eslovaca** y el derecho de la **Unión Europea**.

13.2. Los conflictos se resolverán preferentemente de mutuo acuerdo. En su defecto, serán competentes los tribunales de la República Eslovaca.

13.3. Los consumidores en el sentido del derecho de la UE pueden utilizar la plataforma ODR: https://ec.europa.eu/consumers/odr

---

Datos de contacto

TTN, s.r.o.
Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, República Eslovaca
IČO: 52330443 | DIČ: 2120984085 | NIF-IVA: SK2120984085
E-mail: support@ttn.sk | Web: https://ttn.sk