Archivované znenie verzie 1.0, platné od 11. februára 2026 do 31. októbra 2026.

Aktuálne znenie: https://helpdesk.portali.space/sk/legal/terms

Podmienky používania

Verzia: 1.0 · Platné od 11. februára 2026 do 31. októbra 2026

Posledná aktualizácia: 11. februára 2026

---

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tieto Podmienky používania (ďalej len „Podmienky") upravujú práva a povinnosti medzi prevádzkovateľom portálu a jeho používateľmi pri používaní zákazníckeho portálu WLP (ďalej len „Portál").

1.2. Prevádzkovateľom Portálu je spoločnosť **TTN, s.r.o.**, so sídlom Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slovenská republika, IČO: 52330443, DIČ: 2120984085, IČ DPH: SK2120984085 (ďalej len „Prevádzkovateľ").

1.3. Portál je prevádzkovaný pod obchodnými značkami WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space a TTN (ďalej len „Značky"). Bez ohľadu na použitú Značku je Prevádzkovateľom vždy TTN, s.r.o.

1.4. Používaním Portálu vyjadrujete súhlas s týmito Podmienkami. Ak s Podmienkami nesúhlasíte, Portál nepoužívajte.

---

2. Definície

2.1. **Portál** — webová aplikácia zákazníckeho helpdesku dostupná na doméne príslušnej Značky, poskytujúca služby podľa čl. 3.

2.2. **Používateľ** — fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa Portál na základe registrácie alebo pozvánky. Používatelia sa delia na:
- **Zákazníci** — osoby využívajúce podporu prostredníctvom Portálu
- **Agenti** — osoby poskytujúce podporu v mene Prevádzkovateľa alebo jeho klientov
- **Administrátori** — osoby spravujúce nastavenia Portálu

2.3. **Obsah** — akékoľvek texty, obrázky, súbory, dáta alebo iné materiály nahrané, vytvorené alebo zdieľané prostredníctvom Portálu.

2.4. **Služby** — súbor funkcionalít poskytovaných prostredníctvom Portálu podľa čl. 3.

2.5. **Značka** — obchodná značka, pod ktorou je Portál sprístupnený konkrétnemu Používateľovi (WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space alebo TTN).

2.6. **AI Asistent** — voliteľná funkcia Portálu využívajúca umelú inteligenciu na poskytovanie automatizovaných odpovedí podľa čl. 7.

---

3. Služby Portálu

3.1. Portál poskytuje nasledujúce Služby:

a) **Helpdesk a správa tiketov** — vytváranie, sledovanie a správa požiadaviek na zákaznícku podporu, vrátane priraďovania, eskalácie a riešenia tiketov.

b) **Knowledge Base** — prístup k databáze článkov, návodov a dokumentácie s cieľom poskytnúť samoobslužnú podporu.

c) **AI Asistent** — voliteľná funkcia využívajúca technológiu umelej inteligencie na automatizované zodpovedanie otázok, vyhľadávanie v Knowledge Base a asistované vytváranie tiketov. Podrobnosti v čl. 7.

d) **Reporting a SLA dashboardy** — prehľady o plnení dohodnutých úrovní služieb (SLA), štatistiky tiketov a výkonnostné metriky.

e) **Ďalšie služby** — Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo pridávať nové funkcie a služby. O podstatných zmenách bude Používateľ informovaný prostredníctvom Portálu alebo e-mailom.

3.2. Rozsah dostupných Služieb sa môže líšiť v závislosti od Značky, role Používateľa a zmluvných podmienok medzi Prevádzkovateľom a organizáciou Používateľa.

---

4. Registrácia a používateľský účet

4.1. Prístup k Portálu je podmienený registráciou alebo prijatím pozvánky od Prevádzkovateľa alebo administrátora organizácie.

4.2. Používateľ je povinný:
- poskytnúť pravdivé a aktuálne údaje pri registrácii,
- zabezpečiť dôvernosť svojich prihlasovacích údajov,
- bezodkladne informovať Prevádzkovateľa o akomkoľvek neoprávnenom použití svojho účtu,
- neposkytnúť prístup k svojmu účtu tretím osobám.

4.3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť alebo dočasne pozastaviť účet Používateľa v prípade porušenia týchto Podmienok.

4.4. Používateľ môže kedykoľvek požiadať o zrušenie svojho účtu zaslaním žiadosti na e-mailovú adresu podpory príslušnej Značky.

---

5. Práva a povinnosti Používateľa

5.1. Používateľ sa zaväzuje:
- používať Portál v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie,
- nenahrávať obsah, ktorý je protiprávny, urážlivý, porušujúci práva tretích osôb alebo inak nevhodný,
- nezasahovať do technickej infraštruktúry Portálu, nepokúšať sa o neoprávnený prístup k dátam iných Používateľov,
- nepoužívať automatizované nástroje (boty, scrapery) na hromadný prístup k Portálu bez predchádzajúceho súhlasu Prevádzkovateľa,
- nezneužívať AI Asistenta na generovanie škodlivého, zavádzajúceho alebo protiprávneho obsahu.

5.2. Používateľ nesie plnú zodpovednosť za obsah, ktorý prostredníctvom Portálu vytvorí alebo nahrá.

---

6. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa

6.1. Prevádzkovateľ sa zaväzuje:
- zabezpečiť dostupnosť Portálu v rozsahu zmluvne dohodnutých úrovní služieb (SLA),
- chrániť osobné údaje Používateľov v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov,
- informovať Používateľov o podstatných zmenách Služieb a týchto Podmienok.

6.2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo:
- dočasne obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu údržby, bezpečnostných incidentov alebo vyššej moci,
- upraviť rozsah a charakter Služieb, vrátane pridávania nových funkcionalít,
- odmietnuť alebo odstrániť obsah porušujúci tieto Podmienky alebo platné právne predpisy.

6.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za:
- dočasnú nedostupnosť Portálu spôsobenú údržbou alebo okolnosťami mimo jeho kontrolu,
- obsah vytvorený Používateľmi,
- odpovede generované AI Asistentom (pozri čl. 7).

---

7. AI Asistent — osobitné podmienky

7.1. **Popis služby.** AI Asistent je voliteľná funkcia Portálu, ktorá využíva technológiu umelej inteligencie od tretej strany — spoločnosti Anthropic PBC, USA (model Claude) — na automatizované zodpovedanie otázok Používateľov.

7.2. **Dostupnosť.** AI Asistent je dostupný len pre Značky a role, pre ktoré ho administrátor aktivoval. Prevádzkovateľ nie je povinný AI Asistenta sprístupniť všetkým Používateľom.

7.3. **Súhlas s použitím.** Pred prvým použitím AI Asistenta je Používateľ požiadaný o udelenie súhlasu so spracúvaním dát prostredníctvom Anthropic API. Používateľ môže súhlas kedykoľvek odvolať, čím sa mu AI Asistent znezístupní.

7.4. **Obmedzenia a vylúčenie zodpovednosti.**
- Odpovede AI Asistenta sú generované automaticky a **nenahrádzajú odbornú ľudskú podporu**.
- AI Asistent môže generovať nepresné, neúplné alebo neaktuálne informácie.
- Prevádzkovateľ **nezodpovedá za škody** vzniknuté v dôsledku konania na základe odpovedí AI Asistenta.
- Používateľ berie na vedomie, že AI Asistent nie je oprávnený poskytovať právne, finančné, zdravotné ani iné odborné poradenstvo.
- V prípade pochybností o správnosti odpovede AI Asistenta je Používateľ povinný overiť si informácie vytvorením tiketu alebo kontaktovaním podpory.

7.5. **Spracúvanie dát.** Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov v rámci AI Asistenta sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov (Privacy Policy), čl. 6.

7.6. **Zakázané použitie.** Používateľ sa zaväzuje nepoužívať AI Asistenta na:
- pokusy o manipuláciu s AI modelom (prompt injection),
- získanie dát iných Používateľov alebo organizácií,
- generovanie protiprávneho, škodlivého alebo zavádzajúceho obsahu,
- obchádzanie bezpečnostných opatrení Portálu.

7.7. **Rate limiting.** Počet otázok na AI Asistenta môže byť obmedzený na určitý počet za hodinu. Aktuálne limity sú zobrazené v rozhraní AI Asistenta.

---

8. Duševné vlastníctvo

8.1. Portál, jeho zdrojový kód, dizajn, grafické prvky, logá Značiek a dokumentácia sú duševným vlastníctvom Prevádzkovateľa alebo jeho licencorov.

8.2. Používateľ nesmie kopírovať, upravovať, distribuovať ani inak reprodukovať akúkoľvek časť Portálu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa.

8.3. Obsah vytvorený Používateľom zostáva vlastníctvom Používateľa. Nahratím obsahu na Portál udeľuje Používateľ Prevádzkovateľovi nevýhradnú licenciu na spracúvanie tohto obsahu v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie Služieb.

---

9. Zodpovednosť a záruky

9.1. Portál je poskytovaný „tak ako je" (as is) bez akýchkoľvek výslovných alebo implicitných záruk, pokiaľ nie je v zmluve medzi Prevádzkovateľom a organizáciou Používateľa dohodnuté inak.

9.2. V maximálnom rozsahu povolenom platnými právnymi predpismi EÚ a SR Prevádzkovateľ nezodpovedá za:
- nepriame, následné alebo náhodné škody vzniknuté v súvislosti s používaním Portálu,
- stratu dát spôsobenú okolnosťami mimo kontroly Prevádzkovateľa,
- konanie Používateľov na základe odpovedí AI Asistenta.

9.3. Celková zodpovednosť Prevádzkovateľa voči Používateľovi za akékoľvek nároky vyplývajúce z používania Portálu je obmedzená na sumu zaplatenú Používateľom (resp. jeho organizáciou) za Služby v posledných 12 mesiacoch, pokiaľ platné právne predpisy neumožňujú iné.

9.4. Toto obmedzenie zodpovednosti sa nevzťahuje na zodpovednosť, ktorú nie je možné obmedziť alebo vylúčiť podľa platného práva EÚ a SR, vrátane zodpovednosti za úmyselné konanie alebo hrubú nedbanlivosť.

---

10. Ochrana osobných údajov

10.1. Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Používateľov v súlade s Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

10.2. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v samostatnom dokumente — **Zásady ochrany osobných údajov (Privacy Policy)**, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto Podmienok.

10.3. Zásady ochrany osobných údajov sú dostupné na Portáli prostredníctvom odkazu v pätičke každej stránky.

---

11. Zmena Podmienok

11.1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť tieto Podmienky.

11.2. O podstatných zmenách bude Používateľ informovaný najmenej **30 dní vopred** prostredníctvom:
- oznámenia na Portáli,
- e-mailovej notifikácie na registrovanú adresu Používateľa.

11.3. Pokračovaním v používaní Portálu po nadobudnutí účinnosti zmien sa má za to, že Používateľ zmeny akceptoval.

11.4. Ak Používateľ so zmenami nesúhlasí, má právo ukončiť používanie Portálu a požiadať o zrušenie svojho účtu.

---

12. Doba trvania a ukončenie

12.1. Tieto Podmienky sú účinné od okamihu registrácie Používateľa a platia po celú dobu používania Portálu.

12.2. Používateľ môže ukončiť používanie Portálu kedykoľvek požiadaním o zrušenie účtu.

12.3. Prevádzkovateľ môže ukončiť prístup Používateľa k Portálu v prípade:
- závažného alebo opakovaného porušenia týchto Podmienok,
- ukončenia zmluvného vzťahu medzi Prevádzkovateľom a organizáciou Používateľa,
- ukončenia prevádzky Portálu.

12.4. Ustanovenia týchto Podmienok týkajúce sa duševného vlastníctva, obmedzenia zodpovednosti a ochrany osobných údajov zostávajú v platnosti aj po ukončení používania Portálu.

---

13. Rozhodné právo a riešenie sporov

13.1. Tieto Podmienky sa riadia právnym poriadkom **Slovenskej republiky** a právom **Európskej únie**.

13.2. Akékoľvek spory vyplývajúce z týchto Podmienok budú riešené prednostne vzájomnou dohodou.

13.3. Ak nedôjde k dohode, spory budú rozhodované príslušným súdom Slovenskej republiky.

13.4. Ak je Používateľ spotrebiteľom v zmysle právnych predpisov EÚ, má právo využiť alternatívne riešenie sporov prostredníctvom platformy ODR (Online Dispute Resolution) na adrese: https://ec.europa.eu/consumers/odr

---

14. Záverečné ustanovenia

14.1. Ak sa akékoľvek ustanovenie týchto Podmienok stane neplatným alebo nevykonateľným, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti.

14.2. Neúčinné ustanovenie bude nahradené ustanovením, ktoré sa čo najviac blíži hospodárskemu účelu pôvodného ustanovenia.

14.3. Tieto Podmienky predstavujú úplnú dohodu medzi Prevádzkovateľom a Používateľom ohľadom používania Portálu, ak nie je medzi stranami uzavretá osobitná zmluva, ktorá má prednosť.

Kontaktné údaje

TTN, s.r.o.
Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slovenská republika
IČO: 52330443 | DIČ: 2120984085 | IČ DPH: SK2120984085
E-mail: support@ttn.sk
Web: https://ttn.sk