> **Archivované znění verze 1.0, platné od 11. února 2026 do 31. října 2026.**
>
> Aktuální znění: https://helpdesk.facilityup.space/cs/legal/terms

Podmínky používání

Verze: 1.0 · Platné od 11. února 2026 do 31. října 2026

Poslední aktualizace: 11. února 2026

---

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Podmínky používání (dále jen „Podmínky") upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem portálu a jeho uživateli při používání zákaznického portálu WLP (dále jen „Portál").

1.2. Provozovatelem Portálu je společnost **TTN, s.r.o.**, se sídlem Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slovenská republika, IČO: 52330443, DIČ: 2120984085, IČ DPH: SK2120984085 (dále jen „Provozovatel").

1.3. Portál je provozován pod obchodními značkami WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space a TTN (dále jen „Značky"). Bez ohledu na použitou Značku je Provozovatelem vždy TTN, s.r.o.

1.4. Používáním Portálu vyjadřujete souhlas s těmito Podmínkami. Pokud s Podmínkami nesouhlasíte, Portál nepoužívejte.

---

2. Definice

2.1. **Portál** — webová aplikace zákaznického helpdesku dostupná na doméně příslušné Značky, poskytující služby dle čl. 3.

2.2. **Uživatel** — fyzická nebo právnická osoba, která používá Portál na základě registrace nebo pozvánky. Uživatelé se dělí na:
- **Zákazníci** — osoby využívající podporu prostřednictvím Portálu
- **Agenti** — osoby poskytující podporu jménem Provozovatele nebo jeho klientů
- **Administrátoři** — osoby spravující nastavení Portálu

2.3. **Obsah** — jakékoli texty, obrázky, soubory, data nebo jiné materiály nahrané, vytvořené nebo sdílené prostřednictvím Portálu.

2.4. **Služby** — soubor funkcionalit poskytovaných prostřednictvím Portálu dle čl. 3.

2.5. **Značka** — obchodní značka, pod kterou je Portál zpřístupněn konkrétnímu Uživateli (WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space nebo TTN).

2.6. **AI Asistent** — volitelná funkce Portálu využívající umělou inteligenci k poskytování automatizovaných odpovědí dle čl. 7.

---

3. Služby Portálu

3.1. Portál poskytuje následující Služby:

a) **Helpdesk a správa tiketů** — vytváření, sledování a správa požadavků na zákaznickou podporu, včetně přiřazování, eskalace a řešení tiketů.

b) **Knowledge Base** — přístup k databázi článků, návodů a dokumentace za účelem poskytování samoobslužné podpory.

c) **AI Asistent** — volitelná funkce využívající technologii umělé inteligence k automatizovanému zodpovídání otázek, vyhledávání v Knowledge Base a asistovanému vytváření tiketů. Podrobnosti v čl. 7.

d) **Reporting a SLA dashboardy** — přehledy o plnění dohodnutých úrovní služeb (SLA), statistiky tiketů a výkonnostní metriky.

e) **Další služby** — Provozovatel si vyhrazuje právo přidávat nové funkce a služby. O podstatných změnách bude Uživatel informován prostřednictvím Portálu nebo e-mailem.

3.2. Rozsah dostupných Služeb se může lišit v závislosti na Značce, roli Uživatele a smluvních podmínkách mezi Provozovatelem a organizací Uživatele.

---

4. Registrace a uživatelský účet

4.1. Přístup k Portálu je podmíněn registrací nebo přijetím pozvánky od Provozovatele nebo administrátora organizace.

4.2. Uživatel je povinen:
- poskytnout pravdivé a aktuální údaje při registraci,
- zajistit důvěrnost svých přihlašovacích údajů,
- neprodleně informovat Provozovatele o jakémkoli neoprávněném použití svého účtu,
- neposkytnout přístup ke svému účtu třetím osobám.

4.3. Provozovatel si vyhrazuje právo zrušit nebo dočasně pozastavit účet Uživatele v případě porušení těchto Podmínek.

4.4. Uživatel může kdykoli požádat o zrušení svého účtu zasláním žádosti na e-mailovou adresu podpory příslušné Značky.

---

5. Práva a povinnosti Uživatele

5.1. Uživatel se zavazuje:
- používat Portál v souladu s platnými právními předpisy Slovenské republiky a Evropské unie,
- nenahrávat obsah, který je protiprávní, urážlivý, porušující práva třetích osob nebo jinak nevhodný,
- nezasahovat do technické infrastruktury Portálu, nepokoušet se o neoprávněný přístup k datům jiných Uživatelů,
- nepoužívat automatizované nástroje (boty, scrapery) k hromadnému přístupu k Portálu bez předchozího souhlasu Provozovatele,
- nezneužívat AI Asistenta ke generování škodlivého, zavádějícího nebo protiprávního obsahu.

5.2. Uživatel nese plnou odpovědnost za obsah, který prostřednictvím Portálu vytvoří nebo nahraje.

---

6. Práva a povinnosti Provozovatele

6.1. Provozovatel se zavazuje:
- zajistit dostupnost Portálu v rozsahu smluvně dohodnutých úrovní služeb (SLA),
- chránit osobní údaje Uživatelů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR),
- informovat Uživatele o podstatných změnách Služeb a těchto Podmínek.

6.2. Provozovatel si vyhrazuje právo:
- dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služeb z důvodu údržby, bezpečnostních incidentů nebo vyšší moci,
- upravit rozsah a charakter Služeb, včetně přidávání nových funkcionalit,
- odmítnout nebo odstranit obsah porušující tyto Podmínky nebo platné právní předpisy.

6.3. Provozovatel neodpovídá za:
- dočasnou nedostupnost Portálu způsobenou údržbou nebo okolnostmi mimo jeho kontrolu,
- obsah vytvořený Uživateli,
- odpovědi generované AI Asistentem (viz čl. 7).

---

7. AI Asistent — zvláštní podmínky

7.1. **Popis služby.** AI Asistent je volitelná funkce Portálu, která využívá technologii umělé inteligence od třetí strany — společnosti Anthropic PBC, USA (model Claude) — k automatizovanému zodpovídání otázek Uživatelů.

7.2. **Dostupnost.** AI Asistent je dostupný pouze pro Značky a role, pro které jej administrátor aktivoval. Provozovatel není povinen AI Asistenta zpřístupnit všem Uživatelům.

7.3. **Souhlas s použitím.** Před prvním použitím AI Asistenta je Uživatel požádán o udělení souhlasu se zpracováním dat prostřednictvím Anthropic API. Uživatel může souhlas kdykoli odvolat, čímž se mu AI Asistent znepřístupní.

7.4. **Omezení a vyloučení odpovědnosti.**
- Odpovědi AI Asistenta jsou generovány automaticky a **nenahrazují odbornou lidskou podporu**.
- AI Asistent může generovat nepřesné, neúplné nebo neaktuální informace.
- Provozovatel **neodpovídá za škody** vzniklé v důsledku jednání na základě odpovědí AI Asistenta.
- Uživatel bere na vědomí, že AI Asistent není oprávněn poskytovat právní, finanční, zdravotní ani jiné odborné poradenství.
- V případě pochybností o správnosti odpovědi AI Asistenta je Uživatel povinen ověřit si informace vytvořením tiketu nebo kontaktováním podpory.

7.5. **Zpracování dat.** Podrobnosti o zpracování osobních údajů v rámci AI Asistenta jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů (Privacy Policy), čl. 6.

7.6. **Zakázané použití.** Uživatel se zavazuje nepoužívat AI Asistenta k:
- pokusům o manipulaci s AI modelem (prompt injection),
- získání dat jiných Uživatelů nebo organizací,
- generování protiprávního, škodlivého nebo zavádějícího obsahu,
- obcházení bezpečnostních opatření Portálu.

7.7. **Rate limiting.** Počet otázek na AI Asistenta může být omezen na určitý počet za hodinu. Aktuální limity jsou zobrazeny v rozhraní AI Asistenta.

---

8. Duševní vlastnictví

8.1. Portál, jeho zdrojový kód, design, grafické prvky, loga Značek a dokumentace jsou duševním vlastnictvím Provozovatele nebo jeho poskytovatelů licence.

8.2. Uživatel nesmí kopírovat, upravovat, distribuovat ani jinak reprodukovat jakoukoli část Portálu bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele.

8.3. Obsah vytvořený Uživatelem zůstává vlastnictvím Uživatele. Nahráním obsahu na Portál uděluje Uživatel Provozovateli nevýhradní licenci ke zpracování tohoto obsahu v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb.

---

9. Odpovědnost a záruky

9.1. Portál je poskytován „tak jak je" (as is) bez jakýchkoli výslovných nebo implicitních záruk, pokud není ve smlouvě mezi Provozovatelem a organizací Uživatele dohodnuto jinak.

9.2. V maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy EU a SR Provozovatel neodpovídá za:
- nepřímé, následné nebo náhodné škody vzniklé v souvislosti s používáním Portálu,
- ztrátu dat způsobenou okolnostmi mimo kontrolu Provozovatele,
- jednání Uživatelů na základě odpovědí AI Asistenta.

9.3. Celková odpovědnost Provozovatele vůči Uživateli za jakékoli nároky vyplývající z používání Portálu je omezena na částku zaplacenou Uživatelem (resp. jeho organizací) za Služby v posledních 12 měsících, pokud platné právní předpisy neumožňují jinak.

9.4. Toto omezení odpovědnosti se nevztahuje na odpovědnost, kterou není možné omezit nebo vyloučit dle platného práva EU a SR, včetně odpovědnosti za úmyslné jednání nebo hrubou nedbalost.

---

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Provozovatel zpracovává osobní údaje Uživatelů v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR).

10.2. Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu — **Zásady ochrany osobních údajů (Privacy Policy)**, který je nedílnou součástí těchto Podmínek.

10.3. Zásady ochrany osobních údajů jsou dostupné na Portálu prostřednictvím odkazu v patičce každé stránky.

---

11. Změna Podmínek

11.1. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit tyto Podmínky.

11.2. O podstatných změnách bude Uživatel informován nejméně **30 dnů předem** prostřednictvím:
- oznámení na Portálu,
- e-mailové notifikace na registrovanou adresu Uživatele.

11.3. Pokračováním v používání Portálu po nabytí účinnosti změn se má za to, že Uživatel změny akceptoval.

11.4. Pokud Uživatel se změnami nesouhlasí, má právo ukončit používání Portálu a požádat o zrušení svého účtu.

---

12. Doba trvání a ukončení

12.1. Tyto Podmínky jsou účinné od okamžiku registrace Uživatele a platí po celou dobu používání Portálu.

12.2. Uživatel může ukončit používání Portálu kdykoli požádáním o zrušení účtu.

12.3. Provozovatel může ukončit přístup Uživatele k Portálu v případě:
- závažného nebo opakovaného porušení těchto Podmínek,
- ukončení smluvního vztahu mezi Provozovatelem a organizací Uživatele,
- ukončení provozu Portálu.

12.4. Ustanovení těchto Podmínek týkající se duševního vlastnictví, omezení odpovědnosti a ochrany osobních údajů zůstávají v platnosti i po ukončení používání Portálu.

---

13. Rozhodné právo a řešení sporů

13.1. Tyto Podmínky se řídí právním řádem **Slovenské republiky** a právem **Evropské unie**.

13.2. Jakékoli spory vyplývající z těchto Podmínek budou řešeny přednostně vzájemnou dohodou.

13.3. Pokud nedojde k dohodě, spory budou rozhodovány příslušným soudem Slovenské republiky.

13.4. Pokud je Uživatel spotřebitelem ve smyslu právních předpisů EU, má právo využít alternativní řešení sporů prostřednictvím platformy ODR (Online Dispute Resolution) na adrese: https://ec.europa.eu/consumers/odr

---

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Pokud se jakékoli ustanovení těchto Podmínek stane neplatným nebo nevykonatelným, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti.

14.2. Neúčinné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které se co nejvíce blíží hospodářskému účelu původního ustanovení.

14.3. Tyto Podmínky představují úplnou dohodu mezi Provozovatelem a Uživatelem ohledně používání Portálu, pokud mezi stranami není uzavřena zvláštní smlouva, která má přednost.

Kontaktní 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