

Datenschutzerklärung

fam. Technologies · Datum des Inkrafttretens: 8. Oktober 2026

1. Wer wir sind

fam. Technologies (KVK 77432525), Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands, ist der Verantwortliche für personenbezogene Daten, die über die fam.-Plattform und unsere Marketing-Website erhoben werden. Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter support@fam.services.

Wir unterliegen der Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und für Nutzer im Vereinigten Königreich der UK DSGVO und dem Data Protection Act 2018.

2. Welche Daten wir erheben

2.1 Kontodaten

Wenn Sie oder Ihre Organisation sich registrieren, erheben wir:

- Vor- und Nachname
- E-Mail-Adresse
- Name der Organisation

Nutzer können optional angeben:

- Telefonnummer
- Standort / Adresse
- Profilbild

Wir erheben nur die Daten, die Sie freiwillig angeben. Optionale Felder sind für die Nutzung des Kerndienstes nie erforderlich.

2.2 Inhaltsdaten

Im Rahmen der normalen Nutzung des Dienstes erstellen Ihre Organisation und ihre Nutzer Inhalte wie Tickets, Asset-Datensätze, Arbeitsaufträge, Kommentare und Anhänge. Diese Inhalte können personenbezogene Daten Dritter enthalten. Sie bleiben für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung solcher Daten innerhalb des Dienstes verantwortlich.

2.3 Nutzungs- und Aktivitätsdaten

Wir erheben technische und Aktivitätsdaten zum Betrieb und zur Verbesserung des Dienstes, einschließlich:

- Anmeldezeitstempel und Sitzungsinformationen
- IP-Adressen
- Audit-Logs der innerhalb der Anwendung durchgeführten Aktionen (z. B. Erstellen, Ändern und Löschen von Tickets)
- Browser- und Geräteinformationen

2.4 Zahlungsdaten

Zahlungsinformationen (Kartendaten) werden direkt von Stripe, Inc. erhoben und verarbeitet. Wir speichern keine Kartendaten. Wir erhalten von Stripe eine Transaktionsreferenz, den Rechnungsbetrag und den Abrechnungsstatus auf Organisationsebene.

3. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten auf folgenden Rechtsgrundlagen:

- Vertragserfüllung: zur Erstellung und Verwaltung Ihres Kontos, zur Zahlungsabwicklung und zur Erbringung des Dienstes.
- Berechtigte Interessen: zur Aufrechterhaltung der Sicherheit, Betrugsprävention, Betrieb von Audit-Logs und Verbesserung des Dienstes.
- Rechtliche Verpflichtung: zur Einhaltung geltender Gesetze, einschließlich steuerlicher und buchhalterischer Anforderungen.
- Einwilligung: für optionale Profildaten. Sie können die Einwilligung jederzeit widerrufen.

4. Wie wir Ihre Daten verwenden

Wir verwenden die erhobenen Daten, um:

- Konten zu erstellen und zu verwalten und Zugang zum Dienst bereitzustellen
- Zahlungen zu verarbeiten und Abonnements über Stripe zu verwalten
- Transaktions-E-Mails (Kontoerstellung, Passwortreset, Systembenachrichtigungen) über Amazon SES zu versenden
- Sicherheit, Audit-Logs aufrechtzuerhalten und Missbrauch zu untersuchen
- Den Dienst zu verbessern und weiterzuentwickeln
- Gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen

Wir verwenden Ihre Daten nicht für Werbezwecke und verkaufen sie nicht an Dritte.

5. Datenverarbeiter und Dritte

Wir teilen personenbezogene Daten mit diesen Auftragsverarbeitern, und mit jedem nur so weit, wie er sie braucht:

- Amazon Web Services EMEA SARL: Hosting des Dienstes, seiner Datenbank, Dateien, E-Mails und Logs in der Europäischen Union (Frankfurt und Irland).
- Stripe, Inc.: Zahlungsabwicklung. Daten können gemäß Stripes Standardvertragsklauseln in die Vereinigten Staaten übermittelt werden.
- Anthropic, PBC: der KI-Assistent im Dienst. Wenn jemand ihm eine Frage stellt, senden wir die Frage und die Datensätze, die er für die Antwort braucht, an Anthropic in den Vereinigten Staaten. Solange niemand den Assistenten nutzt, senden wir nichts.
- Functional Software, Inc. (Sentry): Fehlerberichte, einschließlich der IP-Adresse und des Browsers der Person, bei der der Fehler aufgetreten ist, gespeichert in der Europäischen Union.
- Google LLC (Cloud Translation): Namen und Bezeichnungen, die wir auf Wunsch Ihrer Organisation übersetzen.
- MapTiler AG: Karten und Adresssuche. MapTiler erhält die gesuchte Adresse und die IP-Adresse des Browsers, der eine Karte anzeigt.

Jeder Auftragsverarbeiter ist durch einen Auftragsverarbeitungsvertrag gebunden und verarbeitet Daten nur auf unsere Anweisung. Wir informieren unsere Kunden 30 Tage im Voraus, wenn wir einen Auftragsverarbeiter hinzufügen oder ersetzen.

6. Verantwortlicher vs. Auftragsverarbeiter

Für personenbezogene Daten in von Ihrer Organisation erstellten Inhalten (z. B. Mitarbeiterdaten, Angaben zu Auftragnehmern, Ticketdaten) ist Ihre Organisation der Verantwortliche und wir handeln als Auftragsverarbeiter. Unser Auftragsverarbeitungsvertrag (auf Anfrage erhältlich) regelt dieses Verhältnis.

Für Daten auf Kontoebene (Namen, E-Mails, Anmeldeaktivitäten) sind wir der Verantwortliche.

7. Internationale Übermittlungen

Einige unserer Auftragsverarbeiter (Stripe, Anthropic, Functional Software für Sentry, Google und das Auslieferungsnetz von MapTiler) sind außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums tätig. Bei der Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums oder des Vereinigten Königreichs stellen wir geeignete Schutzmaßnahmen sicher, wie EU-Standardvertragsklauseln oder das UK International Data Transfer Agreement.

8. Datenspeicherung

Wir speichern personenbezogene Daten so lange, wie Ihr Konto aktiv ist oder wie zur Erbringung des Dienstes erforderlich. Wenn ein Konto geschlossen oder gelöscht wird:

- Konto- und Profildaten werden innerhalb von 90 Tagen gelöscht.
- Inhaltsdaten werden innerhalb von 90 Tagen gelöscht, es sei denn, eine längere Aufbewahrung ist gesetzlich vorgeschrieben.
- Abrechnungs- und Transaktionsdaten werden 7 Jahre lang aufbewahrt, um dem niederländischen Buchführungsrecht zu entsprechen.
- Anonymisierte Nutzungsstatistiken können unbegrenzt aufbewahrt werden.

Wenn ein Konto geschlossen wird, löschen wir es auf Ihren Wunsch oder innerhalb von 90 Tagen nach Ende des Abonnements, je nachdem, was zuerst eintritt.

9. Ihre Rechte

Gemäß DSGVO und UK DSGVO haben Sie folgende Rechte:

- Auskunftsrecht: Anforderung einer Kopie der über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten.
- Recht auf Berichtigung: Anforderung der Korrektur ungenauer oder unvollständiger Daten.
- Recht auf Löschung: Anforderung der Löschung Ihrer Daten, wenn kein legitimer Grund für deren Aufbewahrung besteht.
- Recht auf Einschränkung: Anforderung der Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten unter bestimmten Umständen.
- Recht auf Datenübertragbarkeit: Erhalt Ihrer Daten in einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren Format.
- Widerspruchsrecht: Widerspruch gegen die Verarbeitung auf Grundlage berechtigter Interessen.
- Recht auf Widerruf der Einwilligung: Widerruf der Einwilligung jederzeit ohne Auswirkung auf die Rechtmäßigkeit der bisherigen Verarbeitung.

Zur Ausübung dieser Rechte kontaktieren Sie uns unter support@fam.services. Wir antworten innerhalb von 30 Tagen. Sie haben auch das Recht, eine Beschwerde bei Ihrer lokalen Aufsichtsbehörde einzureichen. In den Niederlanden ist dies die Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). UK-Nutzer können sich an das Information Commissioner's Office (ico.org.uk) wenden.

10. Cookies

fam. setzt nur die Cookies, die der Dienst zum Funktionieren braucht. Wir nutzen sie nicht für Tracking, Analysen oder Werbung, deshalb brauchen wir dafür keine Einwilligung von Ihnen:

- Anmelde-Cookie: hält Sie angemeldet. Es läuft ab, wenn Sie sich abmelden oder den Dienst einen Tag lang nicht nutzen.
- Sicherheits-Cookie: verhindert, dass andere Websites in Ihrem Namen Anfragen senden. Es gilt 30 Tage.
- Besucher-Cookie: Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse über einen öffentlichen Link einer Organisation bestätigen, merkt sich dieser Browser das 30 Tage lang, damit Sie nicht jedes Mal einen neuen Code brauchen.

Sie können Cookies in Ihren Browsereinstellungen blockieren oder löschen, dann können Sie sich aber nicht mehr anmelden.

11. Sicherheit

Wir implementieren geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Offenlegung. Dazu gehören Zugriffskontrollen, Verschlüsselung bei der Übertragung und regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen.

Trotz dieser Maßnahmen ist keine Internetübertragung vollständig sicher. Wenn Sie auf ein potenzielles Sicherheitsproblem aufmerksam werden, kontaktieren Sie uns bitte sofort unter support@fam.services.

12. Minderjährige

Der Dienst richtet sich nicht an Personen unter 18 Jahren. Wir erheben wissentlich keine personenbezogenen Daten von Minderjährigen. Wenn Sie glauben, dass wir versehentlich solche Daten erhoben haben, kontaktieren Sie uns bitte und wir werden diese umgehend löschen.

13. Änderungen dieser Richtlinie

Wir können diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit aktualisieren. Wir benachrichtigen Sie über wesentliche Änderungen per E-Mail oder mit einem Hinweis im Dienst. Das Datum des Inkrafttretens oben in diesem Dokument zeigt die aktuelle Version.

14. Kontakt

Verantwortlicher: fam. Technologies, Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands

E-Mail: support@fam.services