

Política de Privacidad

fam. Technologies · Fecha de entrada en vigor: 8 de octubre de 2026

1. Quiénes somos

fam. Technologies (KVK 77432525), Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands, es el responsable del tratamiento de datos personales recopilados a través de la plataforma fam. y nuestro sitio web de marketing. Puede contactar con nuestro responsable de privacidad en support@fam.services.

Estamos sujetos al Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (RGPD) y, para usuarios en el Reino Unido, al RGPD del Reino Unido y a la Ley de Protección de Datos de 2018.

2. Qué datos recopilamos

2.1 Datos de cuenta

Al registrarse, recopilamos:

- Nombre y apellidos
- Dirección de correo electrónico
- Nombre de la organización

Los usuarios también pueden proporcionar opcionalmente:

- Número de teléfono
- Ubicación / dirección
- Foto de perfil

Solo recopilamos los datos que usted elige proporcionar. Los campos opcionales nunca son requeridos para usar el Servicio principal.

2.2 Datos de contenido

Como parte del uso normal del Servicio, su Organización y sus Usuarios crean Contenido como tickets, registros de activos, órdenes de trabajo, comentarios y archivos adjuntos. Este Contenido puede contener datos personales de terceros. Usted sigue siendo responsable de la legalidad del tratamiento de dichos datos dentro del Servicio.

2.3 Datos de uso y actividad

Recopilamos datos técnicos y de actividad para operar y mejorar el Servicio, incluyendo:

- Marcas de tiempo de inicio de sesión e información de sesión
- Direcciones IP
- Registros de auditoría de acciones realizadas en la aplicación
- Tipo de navegador e información del dispositivo

2.4 Datos de pago

La información de pago es recopilada y procesada directamente por Stripe, Inc. No almacenamos los detalles de su tarjeta. Recibimos de Stripe una referencia de transacción, el importe facturado y el estado de facturación a nivel de organización.

3. Bases legales para el tratamiento

Tratamos datos personales sobre las siguientes bases legales:

- Ejecución del contrato: para crear y gestionar su cuenta, procesar pagos y prestar el Servicio.
- Intereses legítimos: para mantener la seguridad, prevenir fraudes, operar registros de auditoría y mejorar el Servicio.
- Obligación legal: para cumplir con las leyes aplicables, incluidos los requisitos fiscales y contables.
- Consentimiento: para datos de perfil opcionales. Puede retirar el consentimiento en cualquier momento.

4. Cómo usamos sus datos

Utilizamos los datos recopilados para:

- Crear y gestionar cuentas y proporcionar acceso al Servicio
- Procesar pagos y gestionar suscripciones a través de Stripe
- Enviar correos electrónicos transaccionales (creación de cuenta, restablecimiento de contraseña, notificaciones del sistema) a través de Amazon SES
- Mantener seguridad, registros de auditoría e investigar el uso indebido
- Mejorar y desarrollar el Servicio
- Cumplir con obligaciones legales

No utilizamos sus datos para publicidad ni los vendemos a terceros.

5. Encargados del tratamiento y terceros

Compartimos datos personales con estos encargados, solo en la medida en que cada uno los necesite:

- Amazon Web Services EMEA SARL: alojamiento del Servicio, su base de datos, archivos, correo electrónico y registros, en la Unión Europea (Fráncfort e Irlanda).
- Stripe, Inc.: procesamiento de pagos. Los datos pueden transferirse a Estados Unidos bajo las Cláusulas Contractuales Estándar de Stripe.
- Anthropic, PBC: el asistente de IA del Servicio. Cuando alguien le hace una pregunta, enviamos a Anthropic, en Estados Unidos, la pregunta y los registros que necesita para responder. No enviamos nada si nadie usa el asistente.
- Functional Software, Inc. (Sentry): informes de errores, con la dirección IP y el navegador de la persona que se encontró con el error, almacenados en la Unión Europea.
- Google LLC (Cloud Translation): nombres y etiquetas que su Organización nos pide traducir.
- MapTiler AG: mapas y búsqueda de direcciones. MapTiler recibe la dirección que alguien busca y la dirección IP del navegador que muestra un mapa.

Cada encargado está vinculado por un acuerdo de tratamiento de datos y solo trata datos siguiendo nuestras instrucciones. Avisaremos a los clientes 30 días antes de añadir o sustituir un encargado.

6. Responsable vs. encargado del tratamiento

Para los datos personales contenidos en el Contenido creado por su Organización, su Organización es el responsable del tratamiento y nosotros actuamos como encargados. Nuestro Acuerdo de Tratamiento de Datos (disponible bajo solicitud) rige esta relación.

Para los datos a nivel de cuenta (nombres, correos, actividad de inicio de sesión), somos el responsable del tratamiento.

7. Transferencias internacionales

Algunos de nuestros encargados (Stripe, Anthropic, Functional Software para Sentry, Google y la red de distribución de MapTiler) operan fuera del Espacio Económico Europeo. Cuando se transfieren datos personales fuera del Espacio Económico Europeo o del Reino Unido, garantizamos salvaguardias adecuadas, como las Cláusulas Contractuales Estándar de la UE.

8. Retención de datos

Conservamos datos personales mientras su cuenta esté activa o sea necesario para prestar el Servicio. Cuando una cuenta se cierra o elimina:

- Los datos de cuenta y perfil se eliminan en un plazo de 90 días.
- Los datos de contenido se eliminan en un plazo de 90 días salvo que la ley exija un período mayor.
- Los registros de facturación y transacciones se conservan durante 7 años para cumplir con la ley contable neerlandesa.
- Las estadísticas de uso anonimizadas pueden conservarse indefinidamente.

Cuando se cierra una cuenta, la eliminamos cuando nos lo pida o en un plazo de 90 días desde el fin de la suscripción, lo que ocurra primero.

9. Sus derechos

Bajo el RGPD y el RGPD del Reino Unido, tiene los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: solicitar una copia de los datos personales que tenemos sobre usted.
- Derecho de rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- Derecho de supresión: solicitar la eliminación de sus datos cuando no haya motivo legítimo para conservarlos.
- Derecho de limitación: solicitar que limitemos el tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias.
- Derecho a la portabilidad: recibir sus datos en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina.
- Derecho de oposición: oponerse al tratamiento basado en intereses legítimos.
- Derecho a retirar el consentimiento: retirarlo en cualquier momento sin afectar a la licitud del tratamiento previo.

Para ejercer estos derechos, contáctenos en support@fam.services. Responderemos en un plazo de 30 días. También tiene derecho a presentar una reclamación ante su autoridad de control local. En los Países Bajos, es la Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). Los usuarios del Reino Unido pueden contactar con la Information Commissioner's Office (ico.org.uk).

10. Cookies

fam. solo usa las cookies que el Servicio necesita para funcionar. No las usamos para seguimiento, análisis ni publicidad, así que no tendrá que aceptar nada:

- Cookie de inicio de sesión: mantiene su sesión iniciada. Caduca cuando cierra la sesión o tras un día sin usar el Servicio.
- Cookie de seguridad: impide que otros sitios web envíen peticiones en su nombre. Dura 30 días.
- Cookie de visitante: cuando confirme su correo electrónico en un enlace público de una Organización, este navegador lo recordará durante 30 días, así no necesitará un código nuevo cada vez.

Puede bloquear o eliminar las cookies en la configuración de su navegador, pero entonces no podrá iniciar sesión.

11. Seguridad

Implementamos medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida o divulgación.

A pesar de estas medidas, ninguna transmisión por Internet es completamente segura. Si detecta un posible problema de seguridad, contáctenos inmediatamente en support@fam.services.

12. Menores

El Servicio no está dirigido a personas menores de 18 años. Si cree que hemos recopilado dichos datos inadvertidamente, contáctenos y los eliminaremos de inmediato.

13. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta Política de Privacidad ocasionalmente. Le notificaremos los cambios materiales por correo electrónico o a través del Servicio.

14. Contacto

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

Correo electrónico: support@fam.services