

Politique de confidentialité

fam. Technologies · Date d'entrée en vigueur : 8 octobre 2026

1. Qui nous sommes

fam. Technologies (KVK 77432525), Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands, est le responsable du traitement des données personnelles collectées via la plateforme fam. et notre site web marketing. Vous pouvez contacter notre responsable de la confidentialité à support@fam.services.

Nous sommes soumis au Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (RGPD) et, pour les utilisateurs au Royaume-Uni, au RGPD britannique et au Data Protection Act 2018.

2. Données que nous collectons

2.1 Données de compte

Lors de l'inscription, nous collectons :

- Prénom et nom
- Adresse e-mail
- Nom de l'organisation

Les utilisateurs peuvent également fournir en option :

- Numéro de téléphone
- Site / adresse
- Photo de profil

Nous ne collectons que les données que vous choisissez de fournir. Les champs optionnels ne sont jamais requis pour utiliser le Service principal.

2.2 Données de contenu

Dans le cadre de l'utilisation normale du Service, votre Organisation et ses Utilisateurs créent du Contenu tel que des tickets, des enregistrements d'actifs, des bons de travail, des commentaires et des pièces jointes. Ce Contenu peut contenir des données personnelles de tiers.

2.3 Données d'utilisation et d'activité

Nous collectons des données techniques et d'activité pour exploiter et améliorer le Service :

- Horodatages de connexion et informations de session
- Adresses IP
- Journaux d'audit des actions effectuées dans l'application
- Type de navigateur et informations sur l'appareil

2.4 Données de paiement

Les informations de paiement sont collectées et traitées directement par Stripe, Inc. Nous ne stockons pas les détails de votre carte. Nous recevons de Stripe une référence de transaction, le montant facturé et le statut de facturation au niveau de l'organisation.

3. Bases légales du traitement

Nous traitons les données personnelles sur les bases légales suivantes :

- Exécution du contrat : pour créer et gérer votre compte, traiter les paiements et fournir le Service.
- Intérêts légitimes : pour maintenir la sécurité, prévenir la fraude, exploiter les journaux d'audit et améliorer le Service.
- Obligation légale : pour respecter les lois applicables, y compris les exigences fiscales et comptables.
- Consentement : pour les données de profil optionnelles. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

4. Comment nous utilisons vos données

Nous utilisons les données collectées pour :

- Créer et gérer des comptes et fournir l'accès au Service
- Traiter les paiements et gérer les abonnements via Stripe
- Envoyer des e-mails transactionnels via Amazon SES
- Maintenir la sécurité, les journaux d'audit et enquêter sur les abus
- Améliorer et développer le Service
- Respecter les obligations légales

Nous n'utilisons pas vos données à des fins publicitaires et ne les vendons pas à des tiers.

5. Sous-traitants et tiers

Nous partageons des données personnelles avec ces sous-traitants, uniquement dans la mesure où chacun en a besoin :

- Amazon Web Services EMEA SARL : hébergement du Service, de sa base de données, de ses fichiers, de ses e-mails et de ses journaux, dans l'Union européenne (Francfort et Irlande).
- Stripe, Inc. : traitement des paiements. Les données peuvent être transférées aux États-Unis en vertu des clauses contractuelles types de Stripe.
- Anthropic, PBC : l'assistant IA intégré au Service. Quand quelqu'un lui pose une question, nous envoyons à Anthropic, aux États-Unis, la question et les enregistrements dont il a besoin pour répondre. Nous n'envoyons rien tant que personne n'utilise l'assistant.
- Functional Software, Inc. (Sentry) : rapports d'erreurs, avec l'adresse IP et le navigateur de la personne qui a rencontré l'erreur, stockés dans l'Union européenne.
- Google LLC (Cloud Translation) : noms et libellés que votre Organisation nous demande de traduire.
- MapTiler AG : cartes et recherche d'adresses. MapTiler reçoit l'adresse que quelqu'un recherche et l'adresse IP du navigateur qui affiche une carte.

Chaque sous-traitant est lié par un accord de traitement des données et ne traite les données que sur nos instructions. Nous préviendrons nos clients 30 jours avant d'ajouter ou de remplacer un sous-traitant.

6. Responsable du traitement vs. sous-traitant

Pour les données personnelles contenues dans le Contenu créé par votre Organisation, votre Organisation est le responsable du traitement et nous agissons en tant que sous-traitant. Notre Accord de traitement des données (disponible sur demande) régit cette relation.

Pour les données au niveau du compte (noms, e-mails, activité de connexion), nous sommes le responsable du traitement.

7. Transferts internationaux

Certains de nos sous-traitants (Stripe, Anthropic, Functional Software pour Sentry, Google et le réseau de distribution de MapTiler) opèrent en dehors de l'Espace économique européen. Lorsque des données personnelles sont transférées en dehors de l'EEE ou du Royaume-Uni, nous nous assurons que des garanties appropriées sont en place.

8. Conservation des données

Nous conservons les données personnelles tant que votre compte est actif ou selon les besoins du Service. Lors de la fermeture d'un compte :

- Les données de compte et de profil sont supprimées dans les 90 jours.

- Les données de contenu sont supprimées dans les 90 jours sauf obligation légale de conservation plus longue.
- Les registres de facturation et de transactions sont conservés 7 ans conformément à la loi comptable néerlandaise.
- Les statistiques d'utilisation anonymisées peuvent être conservées indéfiniment.

Lorsqu'un compte est fermé, nous le supprimons sur demande ou dans les 90 jours suivant la fin de l'abonnement, selon ce qui arrive en premier.

9. Vos droits

En vertu du RGPD et du RGPD britannique, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès
- Droit de rectification
- Droit à l'effacement
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité des données
- Droit d'opposition
- Droit de retrait du consentement

Pour exercer ces droits, contactez-nous à support@fam.services. Nous répondrons dans les 30 jours. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de votre autorité de contrôle locale. Aux Pays-Bas : Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). Au Royaume-Uni : Information Commissioner's Office (ico.org.uk).

10. Cookies

fam. n'utilise que les cookies dont le Service a besoin pour fonctionner. Nous ne les utilisons ni pour le suivi, ni pour la mesure d'audience, ni pour la publicité, vous n'avez donc rien à accepter :

- Cookie de connexion : il vous garde connecté. Il expire quand vous vous déconnectez, ou après une journée sans utiliser le Service.
- Cookie de sécurité : il empêche d'autres sites web d'envoyer des requêtes en votre nom. Il dure 30 jours.
- Cookie visiteur : quand vous confirmez votre e-mail sur un lien public d'une Organisation, ce navigateur s'en souviendra pendant 30 jours, et vous n'aurez pas besoin d'un nouveau code à chaque fois.

Vous pouvez bloquer ou supprimer les cookies dans les paramètres de votre navigateur, mais vous ne pourrez alors plus vous connecter.

11. Sécurité

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles.

Malgré ces mesures, aucune transmission sur Internet n'est totalement sécurisée. Contactez-nous immédiatement à support@fam.services si vous suspectez un problème de sécurité.

12. Mineurs

Le Service ne s'adresse pas aux personnes de moins de 18 ans. Contactez-nous si vous pensez que nous avons collecté par inadvertance de telles données.

13. Modifications de cette politique

Nous pouvons mettre à jour cette Politique de confidentialité. Nous vous informerons des modifications importantes par e-mail ou via le Service.

14. Contact

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

E-mail : support@fam.services