מדיניות פרטיות

fam. Technologies · תאריך תחילת תוקף: 16 בנובמבר 2026

---

1. מי אנחנו

fam. Technologies (KVK 77432525), Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands, היא בעלת השליטה במידע האישי שאנחנו אוספים דרך פלטפורמת fam. ואתר השיווק שלנו. אפשר לכתוב לאיש הקשר שלנו לענייני פרטיות בכתובת support@fam.services.

אנחנו כפופים לתקנה הכללית להגנה על מידע של האיחוד האירופי 2016/679 (GDPR), ולגבי משתמשים בבריטניה, גם ל-UK GDPR ולחוק הגנת המידע הבריטי משנת 2018 (Data Protection Act 2018).

2. איזה מידע אנחנו אוספים

2.1 נתוני חשבון

כשאתם או הארגון שלכם נרשמים, אנחנו אוספים:

- שם פרטי ושם משפחה
- כתובת אימייל
- שם הארגון

משתמשים יכולים גם למסור, אם ירצו:

- מספר טלפון
- מיקום / כתובת
- תמונת פרופיל

אנחנו אוספים רק את המידע שתבחרו למסור. לעולם לא תצטרכו למלא שדות אופציונליים כדי להשתמש בשירות הבסיסי.

2.2 נתוני תוכן

בשימוש הרגיל בשירות, הארגון שלכם והמשתמשים שלו יוצרים תוכן כמו קריאות, רשומות ציוד, הזמנות עבודה, תגובות וקבצים מצורפים. התוכן הזה עשוי לכלול מידע אישי על צדדים שלישיים. האחריות לחוקיות העיבוד של מידע כזה בשירות נשארת שלכם.

2.3 נתוני שימוש ופעילות

אנחנו אוספים נתונים טכניים ונתוני פעילות כדי שהשירות יעבוד וישתפר, כולל:

- זמני התחברות ומידע על הפעלות

- כתובות IP
- יומני ביקורת של פעולות באפליקציה (למשל יצירה, עדכון ומחיקה של קריאות)
- סוג הדפדפן ומידע על המכשיר

2.4 נתוני תשלום

את פרטי הכרטיס שלכם, ואם אתם משלמים בהוראת קבע מסוג SEPA גם את פרטי חשבון הבנק שלכם (IBAN), אוספת ומעבדת ישירות Stripe Payments Europe, Limited. אנחנו לעולם לא מקבלים ולא שומרים את המספר המלא של הכרטיס שלכם או את מספר ה-IBAN המלא של החשבון שממנו אתם משלמים.

אנחנו שומרים את הפרטים הבאים שמגיעים מ-Stripe על אמצעי התשלום של כל ארגון: בכרטיס, את סוג הכרטיס, את ארבע הספרות האחרונות ואת חודש ושנת התוקף; בהוראת קבע מסוג SEPA, את ארבע הספרות האחרונות של ה-IBAN. לכל חשבונית אנחנו שומרים את המספר שלה, את הסכום לתשלום, את הסכום ששולם ואת הסכום שהוחזר, את המטבע, הסטטוס, תקופת החיוב ומועד התשלום, והאם נפתחה מחלוקת על תשלום שלה. אנחנו שומרים גם את סטטוס המינוי של הארגון.

אם הארגון שלכם בוחר לשלם בהעברה בנקאית, אנחנו שולחים ל-Stripe את השם, כתובת האימייל, כתובת הדואר ומספר המע״מ שתזינו עבור החשבוניות, כדי ש-Stripe תוכל להפיק אותן. אנחנו לא שומרים עותק משלנו של הפרטים האלה.

2.5 דירוגים וחוות דעת פומביות

כשמישהו בארגון שלכם מדרג עבודה שספק שירות ביצע עבורכם, הדירוג נכלל בציון של הספק ומופיע בדף הציבורי שלו בפלטפורמת fam., יחד עם החודש שבו ניתן. מוצג כל דירוג שנכלל בציון, והספק לא יכול לבחור אילו דירוגים יופיעו. עם הדירוג אפשר גם לכתוב תגובה לדף הזה. היא לא חובה, ואם תשאירו אותה ריקה, יוצגו רק הכוכבים. בדף לא מוצגים אף פעם השם שלכם, שם הארגון שלכם או הקריאה. התגובה שאתם כותבים בקריאה עצמה נשארת בקריאה, ואף פעם לא מוצגת בדף הציבורי.

2.6 נתוני שותפים

אם הארגון שלכם הוא שותף של fam., אנחנו שומרים את מה שנדרש כדי לשלם לו את העמלה: השם הרשום שלו, הכתובת ומספר המע״מ, מספר ה-IBAN שאליו אנחנו מעבירים את העמלה, וגם את הדוחות החודשיים ואת החשבוניות שאנחנו מפיקים בשמו. אם מספר ה-IBAN משתנה, אנחנו מעבירים את העמלה לחשבון החדש רק אחרי שאימתנו את השינוי.

אם הארגון שלכם הגיע ל-fam. דרך שותף, השותף רואה את שם הארגון שלכם, וכמה ומתי הוא שילם לנו, כי לפי התשלומים האלה אנחנו מחשבים את העמלה שלו. השותף אף פעם לא רואה את האנשים בארגון שלכם או את מה שהם עושים ב-fam.

3. בסיסים חוקיים לעיבוד

אנחנו מעבדים מידע אישי על סמך הבסיסים החוקיים האלה:

- ביצוע חוזה: כדי ליצור את החשבון שלכם ולנהל אותו, לעבד תשלומים, לשלם לשותפים את העמלה שלהם ולספק את השירות.

- אינטרסים לגיטימיים: כדי לשמור על האבטחה, למנוע הונאות, לנהל יומני ביקורת ולשפר את השירות, וכדי להציג את הדירוגים של כל ספק שירות בדף הציבורי שלו, כך שארגונים שמחפשים ספק שירות יוכלו לראות איך דורגה העבודה שלו.
- חובה חוקית: כדי לעמוד בדינים החלים, כולל דרישות מס והנהלת חשבונות.
- הסכמה: לנתוני פרופיל אופציונליים, ולתגובה פומבית שתבחרו לכתוב עם דירוג. אתם יכולים לבטל את ההסכמה בכל עת.

4. איך אנחנו משתמשים במידע שלכם

אנחנו משתמשים במידע שאנחנו אוספים כדי:

- ליצור חשבונות, לנהל אותם ולתת גישה לשירות
- לעבד תשלומים ולנהל מינויים דרך Stripe
- לשלוח הודעות אימייל תפעוליות (יצירת חשבון, איפוס סיסמה, התראות מערכת) דרך Amazon SES
- לשמור על האבטחה ועל יומני הביקורת ולחקור שימוש לרעה
- לשפר ולפתח את השירות
- לעמוד בחובות חוקיות

אנחנו לא משתמשים במידע שלכם לפרסום ולא מוכרים אותו לצדדים שלישיים.

5. מעבדי מידע וצדדים שלישיים

אנחנו משתפים מידע אישי עם המעבדים האלה, רק במידה שכל אחד מהם צריך:

- Amazon Web Services EMEA SARL: אירוח השירות, מסד הנתונים שלו, הקבצים, האימייל והיומנים, באיחוד האירופי (פרנקפורט ואירלנד).
- Stripe Payments Europe, Limited: עיבוד תשלומים. Stripe עשויה להעביר מידע ל-Stripe, Inc. בארצות הברית לפי הסעיפים החוזיים התקניים (Standard Contractual Clauses).
- Anthropic, PBC: עוזר הבינה המלאכותית שבתוך השירות. כשמישהו ישאל אותו שאלה, נשלח ל-Anthropic בארצות הברית את השאלה ואת הרשומות שהוא צריך כדי לענות. כשמישהו יבקש ממנו לסכם קריאה, את ההתראות שלו שעוד לא נקראו או את הפעילות של אדם, נשלח באותה דרך את הקריאה עם התגובות שלה, את ההתראות האלה או את הפעילות הזאת. כשחיפוש לא מוצא דבר ומישהו לוחץ Enter, נשלח באותה דרך את המילים שהוקלדו, כדי שהעוזר יבין מה חיפשו. כשמישהו שיוצר קריאה שואל אותו איזו פנייה מתאימה, נשלח באותה דרך את מה שהוקלד ואת שמות הפניות שאפשר לבחור. כשמישהו מוסיף הסמכה ומבקש למלא את הפרטים שלה מהסריקה, נשלח באותה דרך את הסריקה. כל עוד אף אחד לא משתמש בעוזר, אנחנו לא שולחים דבר. העוזר פועל בכל ארגון עד שמנהלי הארגון מכבים אותו בהגדרות הארגון, והם יכולים להפעיל אותו מחדש בכל עת. כל עוד הוא כבוי, לא נשלח ל-Anthropic שום דבר מהארגון הזה, גם כשמשתמשים מארגון אחר עובדים על הקריאות שלו. בהדגמה באתר שלנו, נשלח באותה דרך את התגובה שמבקר כותב על קריאה לדוגמה, כדי שעמית בדוי יוכל לענות לה.
- Functional Software, Inc. (Sentry): דוחות שגיאה. Sentry שומרת אותם באיחוד האירופי. כשמישהו שמחובר נתקל בשגיאת שרת, הדוח יכלול את השם ואת כתובת האימייל שלו. אנחנו לא שולחים ל-Sentry את תוכן הטפסים,

קובצי Cookie, כתובת IP או כותרות של בקשות מהדפדפן. אם הוא יבחר לשלוח את הדוח מדף השגיאה, Sentry תקבל גם את מה שהוא כותב שם ואת סוג הדפדפן שלו.

- Google LLC (Cloud Translation): הטקסט שמישהו בארגון שלכם מבקש מאיתנו לתרגם, למשל קריאה עם התגובות והעלויות שלה, רשימת בדיקה, או שם או תווית.
- MapTiler AG: מפות וחיפוש כתובות. MapTiler מקבלת את הכתובת שמחפשים ואת כתובת ה-IP של הדפדפן שמציג את המפה.

כל מעבד חתם איתנו על הסכם עיבוד מידע ומעבד מידע רק לפי ההוראות שלנו. נודיע ללקוחות 30 יום לפני שנוסיף או נחליף מעבד.

6. בעל השליטה במידע לעומת מעבד המידע

לגבי מידע אישי שנמצא בתוכן שהארגון שלכם יוצר (למשל רשומות עובדים, פרטי קבלנים, נתוני קריאות), הארגון שלכם הוא בעל השליטה במידע ואנחנו פועלים כמעבד המידע. הסכם עיבוד המידע שלנו (נשלח אותו לפי בקשה) מסדיר את היחסים האלה.

לגבי נתונים ברמת החשבון (שמות, כתובות אימייל, היסטוריית התחברות), אנחנו בעלי השליטה במידע.

לגבי דירוגים ותגובות פומביות שמוצגים בדף הציבורי של ספק שירות (סעיף 2.5), אנחנו בעלי השליטה במידע.

לגבי נתוני שותפים (סעיף 2.6), אנחנו בעלי השליטה במידע.

7. העברות בינלאומיות

חלק מהמעבדים שלנו (Stripe, Anthropic, Functional Software עבור Sentry, Google ורשת ההפצה של MapTiler) פועלים מחוץ לאזור הכלכלי האירופי. כשאנחנו מעבירים מידע אישי אל מחוץ לאזור הכלכלי האירופי או אל מחוץ לבריטניה, נדאג לאמצעי הגנה מתאימים, כמו הסעיפים החוזיים התקניים של האיחוד האירופי או הסכם העברת המידע הבינלאומי של בריטניה (UK International Data Transfer Agreement).

8. שמירת מידע

אנחנו שומרים מידע אישי כל עוד החשבון שלכם פעיל או כל עוד אנחנו צריכים אותו כדי לספק את השירות. כשחשבון נסגר או נמחק:

- נמחק את נתוני החשבון והפרופיל תוך 90 יום.
- נמחק את נתוני התוכן תוך 90 יום, אלא אם החוק מחייב לשמור אותם זמן רב יותר.
- נשמור רשומות חיוב ועסקאות 7 שנים, כפי שמחייבים דיני הנהלת החשבונות בהולנד.
- ייתכן שנשמור סטטיסטיקות שימוש אנונימיות ללא הגבלת זמן.

כשחשבון נסגר, נמחק אותו לפי בקשתכם או תוך 90 יום מסיום המינוי, המוקדם מביניהם.

הדירוגים נשארים בדף הציבורי של ספק השירות כל עוד הדף קיים. נסיר תגובה פומבית כשהכותב שלה יבקש מאיתנו (סעיף 14), או כשנמצא שהיא מפרה את תנאי השימוש שלנו או את החוק.

9. הזכויות שלכם

לפי ה-GDPR וה-UK GDPR, יש לכם את הזכויות האלה:

- זכות עיון: לבקש עותק של המידע האישי שאנחנו מחזיקים עליכם.
- זכות לתיקון: לבקש שנתקן מידע לא מדויק או לא שלם.
- זכות למחיקה: לבקש שנמחק את המידע האישי שלכם כשאין לנו סיבה לגיטימית לשמור אותו.
- זכות להגבלה: לבקש שנגביל את עיבוד המידע שלכם בנסיבות מסוימות.
- זכות לניידות מידע: לקבל את המידע שלכם בפורמט מובנה, נפוץ וקריא למכונה.
- זכות להתנגד: להתנגד לעיבוד שמבוסס על אינטרסים לגיטימיים.
- זכות לבטל הסכמה: כשהעיבוד מבוסס על הסכמה, לבטל אותה בכל עת. הביטול לא ישפיע על חוקיות העיבוד שקדם לו.

כדי לממש כל אחת מהזכויות האלה, כתבו לנו בכתובת support@fam.services. נענה תוך 30 יום. יש לכם גם זכות להגיש תלונה לרשות הפיקוח המקומית שלכם. בהולנד זו Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). משתמשים בבריטניה יכולים לפנות ל-Information Commissioner's Office (ico.org.uk).

10. קובצי Cookie

fam. משתמשת רק בקובצי ה-Cookie שהשירות צריך כדי לעבוד. אנחנו לא משתמשים בהם למעקב, לניתוח נתונים או לפרסום, ולכן אין לכם על מה לתת הסכמה:

- Cookie התחברות: משאיר אתכם מחוברים. הוא יפוג כשתתנתקו, או אחרי יום שבו לא השתמשתם בשירות.
- Cookie אבטחה: מונע מאתרים אחרים לשלוח בקשות בשמכם. הוא תקף 30 יום.
- Cookie מבקר: כשתאשרו את כתובת האימייל שלכם בקישור ציבורי של ארגון, הדפדפן הזה יזכור אותה 30 יום, כך שלא תצטרכו קוד חדש בכל פעם.

אתם יכולים לחסום או למחוק קובצי Cookie בהגדרות הדפדפן, אבל אז לא תוכלו להתחבר.

11. אבטחה

אנחנו נוקטים אמצעים טכניים וארגוניים מתאימים כדי להגן על מידע אישי מפני גישה לא מורשית, אובדן או חשיפה. בין האמצעים האלה: בקרות גישה, הצפנה בזמן ההעברה וסקירות אבטחה קבועות.

למרות האמצעים האלה, שום העברה באינטרנט אינה מאובטחת לחלוטין. אם תשימו לב לבעיית אבטחה אפשרית, אנא כתבו לנו מיד בכתובת support@fam.services.

12. ילדים

השירות לא מיועד לאנשים מתחת לגיל 18. אנחנו לא אוספים ביודעין מידע אישי מקטינים. אם אתם חושבים שאספנו מידע כזה בלי כוונה, אנא פנו אלינו ונמחק אותו מיד.

13. שינויים במדיניות הזו

מדי פעם ייתכן שנעדכן את מדיניות הפרטיות הזו. על שינויים מהותיים נודיע לכם באימייל או בהודעה בשירות. תאריך תחילת התוקף בראש המסמך מראה איזו גרסה היא העדכנית ביותר.

14. יצירת קשר

בעלת השליטה במידע: fam. Technologies, Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands

אימייל: support@fam.services