

Privacyverklaring

fam. Technologies · Ingangsdatum: 8 oktober 2026

1. Wie wij zijn

fam. Technologies (KVK 77432525), Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands, is de verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens die worden verzameld via het fam.-platform en onze marketingwebsite. U kunt onze privacycontactpersoon bereiken via support@fam.services.

Wij zijn onderworpen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 (AVG) en, voor gebruikers in het Verenigd Koninkrijk, de UK AVG en de Data Protection Act 2018.

2. Welke gegevens wij verzamelen

2.1 Accountgegevens

Wanneer u of uw Organisatie zich registreert, verzamelen wij:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Organisatienaam

Gebruikers kunnen ook optioneel verstrekken:

- Telefoonnummer
- Locatie / adres
- Profielfoto

Wij verzamelen alleen de gegevens die u vrijwillig verstrekt. Optionele velden zijn nooit vereist voor het gebruik van de kernfunctionaliteit.

2.2 Inhoudsgegevens

In het kader van het normale gebruik van de Dienst maken uw Organisatie en haar Gebruikers Inhoud aan, zoals tickets, assetregistraties, werkorders, reacties en bijlagen. Deze Inhoud kan persoonsgegevens van derden bevatten. U blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking van dergelijke gegevens binnen de Dienst.

2.3 Gebruiks- en activiteitsgegevens

Wij verzamelen technische en activiteitsgegevens om de Dienst te beheren en te verbeteren, waaronder:

- Inlogtijdstempels en sessie-informatie
- IP-adressen
- Auditlogboeken van acties uitgevoerd in de applicatie (bijv. het aanmaken, bijwerken en verwijderen van tickets)
- Browsertype en apparaatinformatie

2.4 Betalingsgegevens

Betalingsinformatie (kaartgegevens) wordt rechtstreeks door Stripe, Inc. verzameld en verwerkt. Wij slaan uw kaartgegevens niet op. Wij ontvangen van Stripe een transactiereferentie, het factuurbedrag en de factureringsstatus op organisatieniveau.

3. Rechtsgronden voor verwerking

Wij verwerken persoonsgegevens op de volgende rechtsgronden:

- Uitvoering van een overeenkomst: om uw account aan te maken en te beheren, betalingen te verwerken en de Dienst te leveren.
- Gerechtvaardigde belangen: om de veiligheid te handhaven, fraude te voorkomen, auditlogboeken bij te houden en de Dienst te verbeteren.
- Wettelijke verplichting: om te voldoen aan toepasselijke wetgeving, inclusief fiscale en boekhoudkundige vereisten.
- Toestemming: voor optionele profielgegevens. U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken.

4. Hoe wij uw gegevens gebruiken

Wij gebruiken de verzamelde gegevens om:

- Accounts aan te maken en te beheren en toegang tot de Dienst te bieden
- Betalingen te verwerken en abonnementen te beheren via Stripe
- Transactionele e-mails (aanmaken van een account, wachtwoordherstel, systeemmeldingen) te verzenden via Amazon SES
- Beveiliging en auditlogboeken bij te houden en misbruik te onderzoeken
- De Dienst te verbeteren en te ontwikkelen
- Te voldoen aan wettelijke verplichtingen

Wij gebruiken uw gegevens niet voor advertentiedoeleinden en verkopen deze niet aan derden.

5. Verwerkers en derden

Wij delen persoonsgegevens met deze verwerkers, en met elk alleen voor zover die ze nodig heeft:

- Amazon Web Services EMEA SARL: hosting van de Dienst, de database, bestanden, e-mail en logboeken, in de Europese Unie (Frankfurt en Ierland).
- Stripe, Inc.: betalingsverwerking. Gegevens kunnen worden doorgegeven aan de Verenigde Staten onder de standaardcontractbepalingen van Stripe.
- Anthropic, PBC: de AI-assistent in de Dienst. Als iemand de assistent een vraag stelt, sturen wij die vraag en de gegevens die nodig zijn voor het antwoord naar Anthropic in de Verenigde Staten. Wij sturen niets zolang niemand de assistent gebruikt.
- Functional Software, Inc. (Sentry): foutrapporten, inclusief het IP-adres en de browser van de persoon bij wie de fout optrad, opgeslagen in de Europese Unie.
- Google LLC (Cloud Translation): namen en labels die uw Organisatie ons vraagt te vertalen.
- MapTiler AG: kaarten en adreszoekopdrachten. MapTiler ontvangt het gezochte adres en het IP-adres van de browser die een kaart toont.

Elke verwerker is gebonden aan een verwerkersovereenkomst en verwerkt gegevens alleen volgens onze instructies. Wij laten klanten 30 dagen van tevoren weten wanneer wij een verwerker toevoegen of vervangen.

6. Verwerkingsverantwoordelijke vs. verwerker

Voor persoonsgegevens in door uw Organisatie gemaakte Inhoud (bijv. personeelsgegevens, gegevens van opdrachtnemers, ticketgegevens) is uw Organisatie de verwerkingsverantwoordelijke en treden wij op als verwerker. Onze Verwerkersovereenkomst (op verzoek beschikbaar) regelt deze relatie.

Voor gegevens op accountniveau (namen, e-mails, inlogactiviteit) zijn wij de verwerkingsverantwoordelijke.

7. Internationale doorgiften

Enkele van onze verwerkers (Stripe, Anthropic, Functional Software voor Sentry, Google en het leveringsnetwerk van MapTiler) zijn actief buiten de Europese Economische Ruimte. Bij doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER of het VK zorgen wij voor passende waarborgen, zoals EU-standaardcontractbepalingen of de UK International Data Transfer Agreement.

8. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens zolang uw account actief is of voor zover noodzakelijk voor de Dienst. Wanneer een account wordt gesloten of verwijderd:

- Account- en profielgegevens worden binnen 90 dagen verwijderd.
- Inhoudsgegevens worden binnen 90 dagen verwijderd, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is.
- Factuur- en transactiegegevens worden 7 jaar bewaard conform de Nederlandse boekhoudwetgeving.
- Geanonimiseerde gebruiksstatistieken kunnen voor onbepaalde tijd worden bewaard.

Wanneer een account wordt gesloten, verwijderen wij het op uw verzoek of binnen 90 dagen na het einde van het abonnement, afhankelijk van wat het eerst gebeurt.

9. Uw rechten

Op grond van de AVG en UK AVG heeft u de volgende rechten:

- Recht op inzage: een kopie opvragen van de persoonsgegevens die wij over u bewaren.
- Recht op rectificatie: vragen om onjuiste of onvolledige gegevens te corrigeren.
- Recht op verwijdering (recht op vergetelheid): vragen om uw persoonsgegevens te verwijderen als wij geen gerechtvaardigde reden hebben om ze te bewaren.
- Recht op beperking van de verwerking: vragen dat wij de verwerking van uw gegevens in bepaalde omstandigheden beperken.
- Recht op gegevensoverdraagbaarheid: uw gegevens ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat.
- Recht van bezwaar: bezwaar maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigde belangen.
- Recht om toestemming in te trekken: als de verwerking op toestemming is gebaseerd, kunt u die op elk moment intrekken, zonder gevolgen voor de rechtmatigheid van eerdere verwerking.

Om deze rechten uit te oefenen, kunt u contact met ons opnemen via support@fam.services. Wij reageren binnen 30 dagen. U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij uw toezichthoudende autoriteit. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). Gebruikers in het VK kunnen contact opnemen met de Information Commissioner's Office (ico.org.uk).

10. Cookies

fam. plaatst alleen de cookies die de Dienst nodig heeft om te werken. Wij gebruiken ze niet voor tracking, analyses of advertenties, dus u hoeft nergens toestemming voor te geven:

- Inlogcookie: houdt u ingelogd. Het vervalt wanneer u zich afmeldt, of na een dag waarin u de Dienst niet gebruikt.
- Beveiligingscookie: voorkomt dat andere websites namens u verzoeken versturen. Het blijft 30 dagen geldig.
- Bezoekerscookie: wanneer u uw e-mailadres bevestigt via een openbare link van een Organisatie, onthoudt deze browser dat 30 dagen lang, zodat u niet elke keer een nieuwe code nodig hebt.

U kunt cookies blokkeren of verwijderen in de instellingen van uw browser, maar dan kunt u niet meer inloggen.

11. Beveiliging

Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, verlies of openbaarmaking. Daaronder vallen toegangscontroles, versleuteling tijdens verzending en regelmatige beveiligingscontroles.

Ondanks deze maatregelen is geen internetoverdracht volledig veilig. Neem onmiddellijk contact met ons op via support@fam.services als u een mogelijk beveiligingsprobleem ontdekt.

12. Minderjarigen

De Dienst is niet gericht op personen jonger dan 18 jaar. Wij verzamelen niet bewust persoonsgegevens van minderjarigen. Neem contact met ons op als u denkt dat wij per abuis dergelijke gegevens hebben verzameld, dan verwijderen wij die direct.

13. Wijzigingen in dit beleid

Wij kunnen dit Privacybeleid van tijd tot tijd bijwerken. Wij stellen u in kennis van materiële wijzigingen via e-mail of via een melding in de Dienst. De ingangsdatum bovenaan dit document geeft de meest recente versie aan.

14. Contact

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

E-mail: support@fam.services