Политика конфиденциальности

fam. Technologies · Дата вступления в силу: 16 ноября 2026 г.

---

1. Кто мы

fam. Technologies (KVK 77432525), Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands, является контролером персональных данных, которые мы собираем через платформу fam. и наш маркетинговый сайт. Написать нашему контактному лицу по вопросам конфиденциальности можно на адрес support@fam.services.

На нас распространяется Общий регламент по защите данных (ЕС) 2016/679 (GDPR), а в отношении пользователей в Соединенном Королевстве также UK GDPR и Закон о защите данных 2018 года (Data Protection Act 2018).

2. Какие данные мы собираем

2.1 Данные учетной записи

Когда вы или ваша Организация регистрируетесь, мы собираем:

- Имя и фамилию
- Адрес электронной почты
- Название организации

Пользователи также могут по желанию указать:

- Номер телефона
- Локацию / адрес
- Фото профиля

Мы собираем только те данные, которые вы сами решите предоставить. Чтобы пользоваться основными функциями Сервиса, вам никогда не придется заполнять необязательные поля.

2.2 Данные Контента

При обычном использовании Сервиса ваша Организация и ее Пользователи создают Контент, например заявки, записи об активах, наряды на работы, комментарии и вложения. Этот Контент может содержать персональные данные третьих лиц. Вы по-прежнему отвечаете за законность обработки таких данных в Сервисе.

2.3 Данные об использовании и активности

Мы собираем технические данные и данные об активности, чтобы Сервис работал и становился лучше, в том числе:

- Время входа и информацию о сеансах
- IP-адреса
- Журналы аудита действий в приложении (например, создание, изменение и удаление заявок)
- Тип браузера и информацию об устройстве

2.4 Платежные данные

Данные вашей карты, а если вы платите через прямое списание SEPA, то и реквизиты вашего банковского счета (IBAN), собирает и обрабатывает непосредственно Stripe Payments Europe, Limited. Полный номер вашей карты и полный IBAN счета, с которого вы платите, мы никогда не получаем и не храним.

От Stripe мы получаем и храним следующие данные о способе оплаты каждой Организации: для карты — платежную систему, последние четыре цифры, а также месяц и год окончания срока действия; для прямого списания SEPA — последние четыре цифры IBAN. Для каждого счета мы храним его номер, сумму к оплате, оплаченную и возвращенную суммы, валюту, статус, расчетный период, срок оплаты, а также сведения о том, оспаривался ли платеж по нему. Кроме того, мы храним статус подписки Организации.

Если ваша Организация решит платить банковским переводом, мы передадим в Stripe для выставления счетов название, адрес электронной почты, почтовый адрес и номер НДС, которые вы укажете. Собственной копии этих данных мы не храним.

2.5 Оценки и публичные отзывы

Когда кто-то из вашей Организации оценивает работу, которую поставщик услуг выполнил для вас, эта оценка учитывается в его рейтинге и появляется на его публичной странице в fam. вместе с месяцем, когда ее поставили. Показываются все оценки, которые учитываются в рейтинге; поставщик не может выбирать, какие из них показывать. К оценке вы также можете написать комментарий для этой страницы. Он необязателен: если вы его не напишете, будут показаны только звезды. На странице никогда не видно вашего имени, названия вашей Организации или заявки. Комментарий, который вы пишете в самой заявке, остается в ней и никогда не появляется на публичной странице.

2.6 Данные партнеров

Если ваша Организация — партнер fam., мы храним то, что нужно для выплаты ей комиссионного вознаграждения: ее полное наименование, адрес и номер НДС, IBAN, на

который мы перечисляем вознаграждение, а также ежемесячные отчеты и счета, которые мы выставляем от ее имени. Если IBAN изменится, мы будем перечислять вознаграждение на новый счет только после того, как подтвердим это изменение.

Если вашу Организацию привел в fam. партнер, он видит название вашей Организации, а также сколько и когда она нам заплатила, ведь именно из этих платежей мы рассчитываем его вознаграждение. Партнер никогда не видит людей из вашей Организации и того, что они делают в fam.

3. Правовые основания для обработки

Мы обрабатываем персональные данные на следующих правовых основаниях:

- Исполнение договора: чтобы создать вашу учетную запись и управлять ею, обрабатывать платежи, выплачивать партнерам комиссионное вознаграждение и предоставлять Сервис.
- Законные интересы: чтобы поддерживать безопасность, предотвращать мошенничество, вести журналы аудита и улучшать Сервис, а также показывать оценки каждого поставщика услуг на его публичной странице, чтобы организации, которые ищут поставщика, могли увидеть, как оценили его работу.
- Юридическая обязанность: чтобы соблюдать применимое законодательство, включая требования налогового и бухгалтерского учета.
- Согласие: для необязательных данных профиля и для публичного комментария, который вы решите написать к оценке. Вы можете в любой момент отозвать свое согласие.

4. Как мы используем ваши данные

Мы используем собранные данные, чтобы:

- Создавать учетные записи, управлять ими и предоставлять доступ к Сервису
- Обрабатывать платежи и управлять подписками через Stripe
- Отправлять служебные письма (о создании учетной записи, сбросе пароля, системные уведомления) через Amazon SES
- Поддерживать безопасность, вести журналы аудита и расследовать злоупотребления
- Улучшать и развивать Сервис
- Выполнять юридические обязанности

Мы не используем ваши данные для рекламы и не продаем их третьим лицам.

5. Обработчики данных и третьи стороны

Мы передаем персональные данные следующим обработчикам и только в том объеме, который нужен каждому из них:

- Amazon Web Services EMEA SARL: хостинг Сервиса, его базы данных, файлов, электронной почты и журналов в Европейском союзе (Франкфурт и Ирландия).
- Stripe Payments Europe, Limited: обработка платежей. Stripe может передавать данные компании Stripe, Inc. в Соединенных Штатах на основании Стандартных договорных положений.
- Anthropic, PBC: ИИ-ассистент в Сервисе. Когда кто-то задаст ему вопрос, мы отправим Anthropic в Соединенных Штатах этот вопрос и записи, нужные для ответа. Когда кто-то попросит его подытожить заявку, свои непрочитанные уведомления или чью-то активность, мы так же отправим эту заявку с комментариями, эти уведомления или эту активность. Когда поиск ничего не находит и кто-то нажимает Enter, мы так же отправим введенные слова, чтобы ассистент понял, что искали. Когда кто-то при создании заявки спрашивает его, какой запрос подходит, мы так же отправим введенное и названия запросов, которые можно выбрать. Когда кто-то добавляет квалификацию и просит заполнить ее данные со скана, мы так же отправим этот скан. Пока никто не пользуется ассистентом, мы ничего не отправляем. Ассистент включен в каждой Организации, пока ее администраторы не выключат его в настройках организации, и они могут в любой момент снова его включить. Пока он выключен, мы ничего из этой Организации не отправляем Anthropic, даже когда с ее заявками работают пользователи другой Организации. В демо на нашем сайте мы так же отправим комментарий, который посетитель напишет к демонстрационной заявке, чтобы вымышленный коллега мог на него ответить.
- Functional Software, Inc. (Sentry): отчеты об ошибках. Sentry хранит их в Европейском союзе. Когда человек, вошедший в систему, столкнется с ошибкой сервера, отчет будет содержать его имя и email. Мы не отправляем Sentry содержимое форм, файлы cookie, IP-адрес и заголовки запросов браузера. Если человек решит отправить отчет со страницы ошибки, Sentry также получит то, что он там напишет, и сведения о его браузере.
- Google LLC (Cloud Translation): текст, который кто-то из вашей Организации просит нас перевести, например заявку с комментариями и затратами, чек-лист, название или подпись.
- MapTiler AG: карты и поиск адресов. MapTiler получает адрес, который ищут, и IP-адрес браузера, показывающего карту.

Каждый обработчик подписал с нами договор об обработке данных и обрабатывает данные только по нашим указаниям. Мы сообщим клиентам за 30 дней до того, как добавим или заменим обработчика.

6. Контролер данных и обработчик данных

В отношении персональных данных в Контенте, который создает ваша Организация (например, записи о сотрудниках, данные подрядчиков, данные заявок), контролером данных является ваша Организация, а мы выступаем обработчиком данных. Эти отношения регулирует наше Соглашение об обработке данных (мы предоставим его по запросу).

В отношении данных учетной записи (имена, адреса электронной почты, история входов) контролером данных являемся мы.

В отношении оценок и комментариев, опубликованных на публичной странице поставщика услуг (пункт 2.5), контролером данных являемся мы.

В отношении данных партнеров (пункт 2.6) контролером данных являемся мы.

7. Международная передача данных

Некоторые наши обработчики (Stripe, Anthropic, Functional Software для Sentry, Google и сеть доставки MapTiler) работают за пределами Европейской экономической зоны. Когда мы передаем персональные данные за пределы Европейской экономической зоны или Соединенного Королевства, мы обеспечиваем надлежащие гарантии, например Стандартные договорные положения ЕС или Соглашение Соединенного Королевства о международной передаче данных (UK International Data Transfer Agreement).

8. Хранение данных

Мы храним персональные данные, пока ваша учетная запись активна или пока они нужны, чтобы предоставлять Сервис. Когда учетную запись закрывают или удаляют:

- Данные учетной записи и профиля мы удалим в течение 90 дней.
- Данные Контента мы удалим в течение 90 дней, если закон не требует хранить их дольше.
- Записи о счетах и транзакциях мы будем хранить 7 лет, как того требует нидерландское законодательство о бухгалтерском учете.
- Обезличенную статистику использования мы можем хранить бессрочно.

Когда учетная запись закрыта, мы удалим ее по вашему запросу или в течение 90 дней после окончания подписки, в зависимости от того, что наступит раньше.

Оценки остаются на публичной странице поставщика услуг, пока эта страница существует. Публичный комментарий мы удалим, если его автор попросит нас об этом (раздел 14) или если мы установим, что он нарушает Пользовательское соглашение или закон.

9. Ваши права

В соответствии с GDPR и UK GDPR у вас есть следующие права:

- Право на доступ: запросить копию персональных данных, которые мы о вас храним.
- Право на исправление: попросить исправить неточные или неполные данные.
- Право на удаление: попросить удалить ваши персональные данные, если у нас нет законных оснований их хранить.
- Право на ограничение: попросить нас ограничить обработку ваших данных в определенных случаях.
- Право на переносимость данных: получить свои данные в структурированном, общепринятом, машиночитаемом формате.
- Право на возражение: возразить против обработки, основанной на законных интересах.
- Право отозвать согласие: если обработка основана на согласии, в любой момент отозвать его. Это не повлияет на законность обработки до отзыва.

Чтобы воспользоваться любым из этих прав, напишите нам на support@fam.services. Мы ответим в течение 30 дней. Вы также вправе подать жалобу в местный надзорный орган. В Нидерландах это Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). Пользователи из Соединенного Королевства могут обратиться в Information Commissioner's Office (ico.org.uk).

10. Файлы cookie

fam. устанавливает только те файлы cookie, без которых Сервис не будет работать. Мы не используем их для отслеживания, аналитики или рекламы, поэтому вам не нужно давать на них согласие:

- Cookie входа: сохраняет ваш вход в систему. Он перестанет действовать, когда вы выйдете, или через сутки, в течение которых вы не пользовались Сервисом.
- Cookie безопасности: не дает другим сайтам отправлять запросы от вашего имени. Он действует 30 дней.
- Cookie посетителя: когда вы подтвердите свою электронную почту по публичной ссылке Организации, этот браузер запомнит ее на 30 дней, и вам не придется каждый раз получать новый код.

Вы можете заблокировать или удалить файлы cookie в настройках браузера, но тогда вы не сможете войти.

11. Безопасность

Мы принимаем надлежащие технические и организационные меры, чтобы защитить персональные данные от несанкционированного доступа, утраты или раскрытия. Среди них контроль доступа, шифрование при передаче и регулярные проверки безопасности.

Несмотря на эти меры, никакая передача данных через интернет не бывает полностью безопасной. Если вы заметите возможную проблему с безопасностью, пожалуйста, сразу напишите нам на support@fam.services.

12. Дети

Сервис не предназначен для лиц младше 18 лет. Мы сознательно не собираем персональные данные несовершеннолетних. Если вы считаете, что мы непреднамеренно собрали такие данные, пожалуйста, свяжитесь с нами, и мы незамедлительно их удалим.

13. Изменения этой политики

Время от времени мы можем обновлять эту Политику конфиденциальности. О существенных изменениях мы сообщим вам по электронной почте или уведомлением в Сервисе. Дата вступления в силу в начале этого документа показывает, какая версия самая новая.

14. Контакты

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

Электронная почта: support@fam.services