Політика конфіденційності

fam. Technologies · Дата набрання чинності: 16 листопада 2026 р.

---

1. Хто ми

fam. Technologies (KVK 77432525), Biltstraat 335b, 3572AS Utrecht, Utrecht, Netherlands, є контролером персональних даних, які ми збираємо через платформу fam. і наш маркетинговий вебсайт. Написати нашій контактній особі з питань конфіденційності можна на адресу support@fam.services.

На нас поширюється Загальний регламент захисту даних (ЄС) 2016/679 (GDPR), а щодо користувачів у Сполученому Королівстві також UK GDPR і Закон про захист даних 2018 року (Data Protection Act 2018).

2. Які дані ми збираємо

2.1 Дані облікового запису

Коли ви або ваша Організація реєструєтеся, ми збираємо:

- Ім'я та прізвище
- Адресу електронної пошти
- Назву організації

Користувачі також можуть за бажанням вказати:

- Номер телефону
- Локацію / адресу
- Фото профілю

Ми збираємо лише ті дані, які ви самі вирішите надати. Щоб користуватися основними функціями Сервісу, вам ніколи не доведеться заповнювати необов'язкові поля.

2.2 Дані Контенту

Під час звичайного користування Сервісом ваша Організація та її Користувачі створюють Контент, як-от заявки, записи про обладнання, наряди на роботи, коментарі та вкладення. Цей Контент може містити персональні дані третіх осіб. Ви й надалі відповідаєте за законність обробки таких даних у Сервісі.

2.3 Дані про використання та активність

Ми збираємо технічні дані та дані про активність, щоб Сервіс працював і ставав кращим, зокрема:

- Час входу та інформацію про сесії
- IP-адреси
- Журнали аудиту дій у застосунку (наприклад, створення, оновлення та видалення заявок)
- Тип браузера та інформацію про пристрій

2.4 Платіжні дані

Дані вашої картки, а якщо ви платите прямим дебетом SEPA, то й реквізити вашого банківського рахунку (IBAN), збирає та обробляє безпосередньо Stripe Payments Europe, Limited. Повного номера вашої картки й повного IBAN рахунку, з якого ви платите, ми ніколи не отримуємо й не зберігаємо.

Від Stripe ми отримуємо й зберігаємо такі дані про спосіб оплати кожної Організації: для картки — платіжну систему, останні чотири цифри, а також місяць і рік закінчення строку дії; для прямого дебету SEPA — останні чотири цифри IBAN. Для кожного рахунку ми зберігаємо його номер, суму до сплати, сплачену й повернуту суми, валюту, статус, розрахунковий період, строк оплати, а також те, чи оскаржувався платіж за ним. Крім того, ми зберігаємо статус підписки Організації.

Якщо ваша Організація вирішить платити банківським переказом, ми передамо Stripe для виставлення рахунків назву, адресу електронної пошти, поштову адресу та номер ПДВ, які ви вкажете. Власної копії цих даних ми не зберігаємо.

2.5 Оцінки та публічні відгуки

Коли хтось із вашої Організації оцінює роботу, яку постачальник послуг виконав для вас, ця оцінка враховується в його рейтингу й з'являється на його публічній сторінці у fam. разом із місяцем, коли її поставили. Показуються всі оцінки, що враховуються в рейтингу; постачальник не може вибирати, які з них показувати. До оцінки ви також можете написати коментар для цієї сторінки. Він необов'язковий: якщо ви його не напишете, буде показано лише зірки. На сторінці ніколи не видно вашого імені, назви вашої Організації чи заявки. Коментар, який ви пишете в самій заявці, лишається в ній і ніколи не з'являється на публічній сторінці.

2.6 Дані партнерів

Якщо ваша Організація — партнер fam., ми зберігаємо те, що потрібно, щоб виплачувати їй комісійну винагороду: її повну назву, адресу й номер ПДВ, IBAN, на який ми перераховуємо винагороду, а також щомісячні звіти й рахунки, які ми виставляємо від її імені. Якщо IBAN

зміниться, ми перераховуватимемо винагороду на новий рахунок лише після того, як підтвердимо цю зміну.

Якщо вашу Організацію привів до fam. партнер, він бачить назву вашої Організації, а також скільки й коли вона нам заплатила, адже саме з цих платежів ми розраховуємо його винагороду. Партнер ніколи не бачить людей із вашої Організації і того, що вони роблять у fam.

3. Правові підстави для обробки

Ми обробляємо персональні дані на таких правових підставах:

- Виконання договору: щоб створити ваш обліковий запис і керувати ним, обробляти платежі, виплачувати партнерам комісійну винагороду та надавати Сервіс.
- Законні інтереси: щоб підтримувати безпеку, запобігати шахрайству, вести журнали аудиту та вдосконалювати Сервіс, а також щоб показувати оцінки кожного постачальника послуг на його публічній сторінці, аби організації, які шукають постачальника, могли побачити, як оцінили його роботу.
- Юридичний обов'язок: щоб виконувати чинне законодавство, зокрема вимоги податкового та бухгалтерського обліку.
- Згода: для необов'язкових даних профілю та для публічного коментаря, який ви вирішите написати до оцінки. Ви можете будь-коли відкликати свою згоду.

4. Як ми використовуємо ваші дані

Ми використовуємо зібрані дані, щоб:

- Створювати облікові записи, керувати ними та надавати доступ до Сервісу
- Обробляти платежі та керувати підписками через Stripe
- Надсилати службові листи (про створення облікового запису, скидання пароля, системні сповіщення) через Amazon SES
- Підтримувати безпеку, вести журнали аудиту та розслідувати зловживання
- Вдосконалювати та розвивати Сервіс
- Виконувати юридичні обов'язки

Ми не використовуємо ваші дані для реклами й не продаємо їх третім особам.

5. Обробники даних і треті сторони

Ми передаємо персональні дані таким обробникам і лише в тому обсязі, який потрібен кожному з них:

- Amazon Web Services EMEA SARL: хостинг Сервісу, його бази даних, файлів, електронної пошти та журналів у Європейському Союзі (Франкфурт та Ірландія).
- Stripe Payments Europe, Limited: обробка платежів. Stripe може передавати дані компанії Stripe, Inc. у Сполучених Штатах на підставі Стандартних договірних положень.
- Anthropic, PBC: ШІ-асистент у Сервісі. Коли хтось поставить йому запитання, ми надішлемо Anthropic у Сполучених Штатах це запитання і записи, потрібні для відповіді. Коли хтось попросить його підсумувати заявку, свої непрочитані сповіщення або чиюсь активність, ми так само надішлемо цю заявку з коментарями, ці сповіщення або цю активність. Коли пошук нічого не знаходить і хтось натискає Enter, ми так само надішлемо введені слова, щоб асистент зрозумів, що шукали. Коли хтось під час створення заявки питає його, який запит підходить, ми так само надішлемо введене і назви запитів, які можна вибрати. Коли хтось додає кваліфікацію і просить заповнити її дані зі скану, ми так само надішлемо цей скан. Поки ніхто не користується асистентом, ми нічого не надсилаємо. Асистент увімкнений у кожній Організації, доки її адміністратори не вимкнуть його в налаштуваннях організації, і вони можуть будь-коли знову його увімкнути. Поки він вимкнений, ми нічого з цієї Організації не надсилаємо Anthropic, навіть коли з її заявками працюють користувачі іншої Організації. У демо на нашому сайті ми так само надішлемо коментар, який відвідувач напише до демонстраційної заявки, щоб вигаданий колега міг на нього відповісти.
- Functional Software, Inc. (Sentry): звіти про помилки. Sentry зберігає їх у Європейському Союзі. Коли людина, яка увійшла в систему, натрапить на помилку сервера, звіт міститиме її ім'я та email. Ми не надсилаємо Sentry вміст форм, файли cookie, IP-адресу чи заголовки запитів браузера. Якщо людина вирішить надіслати звіт зі сторінки помилки, Sentry також отримає те, що вона там напише, і дані про її браузер.
- Google LLC (Cloud Translation): текст, який хтось із вашої Організації просить нас перекласти, наприклад заявку з коментарями й витратами, чек-лист, назву чи підпис.
- MapTiler AG: карти та пошук адрес. MapTiler отримує адресу, яку шукають, та IP-адресу браузера, що показує карту.

Кожен обробник підписав із нами договір про обробку даних і обробляє дані лише за нашими вказівками. Ми повідомимо клієнтів за 30 днів до того, як додамо або замінимо обробника.

6. Контролер даних і обробник даних

Щодо персональних даних у Контенті, який створює ваша Організація (наприклад, записи про працівників, дані підрядників, дані заявок), контролером даних є ваша Організація, а ми діємо як обробник даних. Ці відносини регулює наша Угода про обробку даних (ми надамо її на запит).

Щодо даних облікового запису (імена, адреси електронної пошти, історія входів) контролером даних є ми.

Щодо оцінок і коментарів, опублікованих на публічній сторінці постачальника послуг (пункт 2.5), контролером даних є ми.

Щодо даних партнерів (пункт 2.6) контролером даних є ми.

7. Міжнародна передача даних

Деякі наші обробники (Stripe, Anthropic, Functional Software для Sentry, Google і мережа доставки MapTiler) працюють за межами Європейської економічної зони. Коли ми передаємо персональні дані за межі Європейської економічної зони або Сполученого Королівства, ми дбаємо про належні гарантії, як-от Стандартні договірні положення ЄС або Угоду Сполученого Королівства про міжнародну передачу даних (UK International Data Transfer Agreement).

8. Зберігання даних

Ми зберігаємо персональні дані, доки ваш обліковий запис активний або доки вони потрібні, щоб надавати Сервіс. Коли обліковий запис закривають або видаляють:

- Дані облікового запису та профілю ми видалимо протягом 90 днів.
- Дані Контенту ми видалимо протягом 90 днів, якщо закон не вимагає зберігати їх довше.
- Записи про рахунки та транзакції ми зберігатимемо 7 років, як того вимагає нідерландське законодавство про бухгалтерський облік.
- Знеособлену статистику використання ми можемо зберігати безстроково.

Коли обліковий запис закрито, ми видалимо його на ваш запит або протягом 90 днів після завершення підписки, залежно від того, що настане раніше.

Оцінки лишаються на публічній сторінці постачальника послуг, доки ця сторінка існує. Публічний коментар ми видалимо, якщо його автор попросить нас про це (розділ 14) або якщо ми встановимо, що він порушує наші Умови використання чи закон.

9. Ваші права

Відповідно до GDPR і UK GDPR ви маєте такі права:

- Право на доступ: попросити копію персональних даних, які ми про вас зберігаємо.
- Право на виправлення: попросити виправити неточні або неповні дані.
- Право на видалення: попросити видалити ваші персональні дані, якщо в нас немає законних підстав їх зберігати.
- Право на обмеження: попросити нас обмежити обробку ваших даних у певних випадках.

- Право на перенесення даних: отримати свої дані в структурованому, загальновживаному, машинозчитуваному форматі.
- Право на заперечення: заперечити проти обробки, що ґрунтується на законних інтересах.
- Право відкликати згоду: якщо обробка ґрунтується на згоді, будь-коли відкликати її. Це не вплине на законність обробки до відкликання.

Щоб скористатися будь-яким із цих прав, напишіть нам на support@fam.services. Ми відповімо протягом 30 днів. Ви також маєте право подати скаргу до місцевого наглядового органу. У Нідерландах це Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). Користувачі зі Сполученого Королівства можуть звернутися до Information Commissioner's Office (ico.org.uk).

10. Файли cookie

fam. встановлює лише ті файли cookie, без яких Сервіс не працюватиме. Ми не використовуємо їх для відстеження, аналітики чи реклами, тож вам не потрібно давати на них згоду:

- Cookie входу: тримає вас у системі. Він перестане діяти, коли ви вийдете, або після доби, протягом якої ви не користувалися Сервісом.
- Cookie безпеки: не дає іншим вебсайтам надсилати запити від вашого імені. Він діє 30 днів.
- Cookie відвідувача: коли ви підтвердите свою електронну пошту за публічним посиланням Організації, цей браузер запам'ятає її на 30 днів, тож вам не доведеться щоразу отримувати новий код.

Ви можете заблокувати або видалити файли cookie в налаштуваннях браузера, але тоді ви не зможете увійти.

11. Безпека

Ми вживаємо належних технічних та організаційних заходів, щоб захистити персональні дані від несанкціонованого доступу, втрати або розголошення. Серед них контроль доступу, шифрування під час передачі та регулярні перевірки безпеки.

Попри ці заходи, жодна передача даних через інтернет не буває цілком безпечною. Якщо ви помітите можливу проблему з безпекою, будь ласка, одразу напишіть нам на support@fam.services.

12. Діти

Сервіс не призначений для осіб, молодших за 18 років. Ми свідомо не збираємо персональні дані неповнолітніх. Якщо ви вважаєте, що ми ненавмисно зібрали такі дані, будь ласка,

зв'яжіться з нами, і ми негайно їх видалимо.

13. Зміни до цієї політики

Час від часу ми можемо оновлювати цю Політику конфіденційності. Про суттєві зміни ми повідомимо вас електронною поштою або повідомленням у Сервісі. Дата набрання чинності вгорі цього документа показує, яка версія найновіша.

14. Контакти

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

Електронна пошта: support@fam.services