



Bedrijfsgegevens en klachtenregeling

ViVortis B.V.

Versie 1.0 · 3 augustus 2026

ViRank is een softwareoplossing van ViVortis B.V.

Inhoudsopgave

Wettelijke bedrijfsgegevens	3
Toezicht en beroepsregels	3
Toepasselijk recht	3
Klachtenregeling	3
Wanneer u deze regeling gebruikt	3
Hoe u een klacht indient	4
Hoe ViVortis uw klacht behandelt	4
Als u het niet eens bent met de uitkomst	4
Klachten over persoonsgegevens	4
Klachten over betalingen	4
Vastlegging	5
Bereikbaarheid	5
Waar u deze documenten vindt	5

Wettelijke bedrijfsgegevens

Op grond van artikel 3:15d van het Burgerlijk Wetboek en de Dienstenwet maakt een aanbieder van een dienst van de informatiemaatschappij de onderstaande gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk.

Gegeven	Waarde
Statutaire naam	ViVortis B.V.
Handelsnaam	ViVortis
Woordmerk	ViVortis®
Productnaam	ViRank
Rechtsvorm	besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
Vestigingsadres	Paradijslaan 30, 5611 KN Eindhoven, Nederland
Correspondentieadres	gelijk aan het vestigingsadres
KvK-nummer	92694985
Btw-identificatienummer	NL866143221B01
Telefoon	085 369 5004
E-mail	helpdesk@vivortis.nl
Website	https://www.vivortis.nl
Applicatie	https://virank.vivortis.com

ViVortis B.V. is de contractspartij bij elke overeenkomst over ViRank.

Toezicht en beroepsregels

ViRank is geen gereguleerd beroep en valt niet onder een vergunningplicht of onder een specifieke branchetoezichthouder. Voor de verwerking van persoonsgegevens is de Autoriteit Persoonsgegevens de bevoegde toezichthouder.

Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst over ViRank is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

Klachtenregeling

Wanneer u deze regeling gebruikt

Bent u niet tevreden over ViRank, over de dienstverlening of over de manier waarop u bent behandeld, dan kunt u een klacht indienen. Dat kost u niets.

Een klacht is iets anders dan een storingsmelding. Werkt er iets niet, meld dat dan als storing via de helpdesk; dat gaat sneller. De termijnen daarvoor staan in de Service Level Agreement ViRank.

Hoe u een klacht indient

Stuur een e-mail aan helpdesk@vivortis.nl met "klacht" in het onderwerp. Vermeld daarbij:

- uw naam en de naam van uw organisatie;
- waar de klacht over gaat;
- wanneer het speelde;
- wat u van ViVortis verwacht;
- eventueel een ticketnummer of schermafbeelding.

U kunt uw klacht ook telefonisch melden via 085 369 5004 of schriftelijk sturen naar ViVortis B.V., Paradijslaan 30, 5611 KN Eindhoven. ViVortis legt een telefonische klacht schriftelijk vast en stuurt u die vastlegging ter bevestiging.

Hoe ViVortis uw klacht behandelt

Stap	Termijn
ViVortis bevestigt de ontvangst en vermeldt wie de klacht behandelt	binnen twee werkdagen
ViVortis onderzoekt de klacht en reageert inhoudelijk	binnen tien werkdagen
Is meer tijd nodig, dan meldt ViVortis dat met opgave van reden en een nieuwe termijn	binnen dezelfde tien werkdagen
ViVortis bevestigt de uitkomst schriftelijk	bij afronding

De klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken was bij het handelen waarover u klaagt, tenzij dat gezien de omvang van de organisatie niet mogelijk is. In dat geval meldt ViVortis dat.

Als u het niet eens bent met de uitkomst

Bent u het oneens met de uitkomst, laat dat dan weten via helpdesk@vivortis.nl met vermelding van "heroverweging". ViVortis beoordeelt de klacht dan opnieuw en reageert binnen tien werkdagen.

Komt u er met ViVortis niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant. ViVortis is niet aangesloten bij een geschillencommissie.

Klachten over persoonsgegevens

Gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens, neem dan eerst contact op via helpdesk@vivortis.nl. Komt u er met ViVortis niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij:

Instantie	Gegevens
Autoriteit Persoonsgegevens	Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag
Website	autoriteitpersoonsgegevens.nl

Klachten over betalingen

Gaat uw klacht over een incasso of een factuur, meld dat dan binnen dertig dagen via helpdesk@vivortis.nl. ViVortis onderzoekt de melding en betaalt een onterecht geïncasseerd bedrag terug.

Voor een SEPA-incasso geldt daarnaast dat u die binnen acht weken bij uw eigen bank kunt laten terugboeken.

Vastlegging

ViVortis legt elke klacht vast met de datum van ontvangst, het onderwerp, de behandeling en de uitkomst, en bewaart die gegevens vierentwintig maanden na afronding. ViVortis beoordeelt de vastgelegde klachten periodiek om terugkerende oorzaken weg te nemen.

Bereikbaarheid

Onderwerp	Kanaal	Reactietermijn
Vragen over het gebruik	helpdesk in de applicatie of helpdesk@vivortis.nl	zie de Service Level Agreement ViRank
Storingen	helpdesk in de applicatie of helpdesk@vivortis.nl	zie de Service Level Agreement ViRank
Klachten	helpdesk@vivortis.nl met "klacht" in het onderwerp	twee werkdagen voor bevestiging
Privacyverzoeken	helpdesk@vivortis.nl	één maand
Melding van een datalek	helpdesk@vivortis.nl met "datalek" in het onderwerp	onverwijld
Melding van een beveiligingsprobleem	helpdesk@vivortis.nl met "beveiliging" in het onderwerp	twee werkdagen
Opzeggen	Instellingen, tabblad Betaling, of het betaalportaal	vijf werkdagen

Openingstijden voor ondersteuning: maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00, met uitzondering van Nederlandse feestdagen.

Waar u deze documenten vindt

ViRank is een geregistreerd woordmerk. ViVortis gebruikt het merk met toestemming van de merkhouders.

Alle juridische documenten over ViRank zijn te raadplegen en te downloaden op vivortis.nl/legal en vanuit uw account in de applicatie.

Document	Onderwerp
Algemene voorwaarden ViRank	de overeenkomst
Privacyverklaring ViRank	verwerkingen waarvoor ViVortis verantwoordelijk is
Verwerkersovereenkomst ViRank	verwerkingen waarvoor ViVortis verwerker is
Subverwerkerslijst ViRank	de ingeschakelde partijen
Cookieverklaring ViRank	cookies en vergelijkbare technieken

Document	Onderwerp
Service Level Agreement ViRank	beschikbaarheid en ondersteuning
AI-transparantieverklaring ViRank	toepassing van kunstmatige intelligentie
Resultaatdisclaimer SEO, GEO en AI	wat ViRank wel en niet toezegt
Dataretentie- en verwijderingsbeleid ViRank	bewaartermijnen en verwijdering
Bedrijfsgegevens en klachtenregeling ViRank	dit document