

**Algemene voorwaarden Bureau Fris B.V. KvK 34229526
Gedeponeerd op 4 januari 2022.**

Bureau Fris faciliteert marktonderzoek en denkt graag met u mee. Door de jarenlange ervaring en kennis van de markt, is Bureau Fris dé partner om van uw onderzoek een succes te maken. U kunt te allen tijde kosteloos advies inwinnen over onze diensten bij één van onze medewerkers.

Alle onderstaande prijzen zijn in euro.

1. Algemeen (van toepassing op alle diensten die Bureau Fris levert)**A. Privacy**

Het is niet toegestaan om de bestanden die Bureau Fris levert anders te gebruiken dan de doeleinden t.b.v. het marktonderzoek. M.a.w. het bewaren van gegevens t.b.v. controle of bijvoorbeeld het gebruiken van de opnames voor andere doeleinden, is niet toegestaan. Het is de opdrachtgever toegestaan de bestanden te gebruiken voor intern gebruik t.b.v. het marktonderzoek. Als de opdrachtgever (u of uw klant) hier misbruik van maakt zijn wij genoodzaakt juridische stappen te nemen. I.v.m. ISO 20252 dienen klanten van Bureau Fris (en de eindklanten) een NDA (Non-Disclosure Agreement) of verwerkersovereenkomst te tekenen. Zonder NDA of verwerkersovereenkomst kan Bureau Fris geen bestanden met persoonsgegevens delen. De opdrachtgever mag de bestanden maximaal 2 jaar bewaren. I.v.m. de ISO 20252 wordt primaire data tenminste 12 maanden bewaard en staat secundaire data tenminste 24 maanden op de server van Bureau Fris.

Indien gegevens van Bureau Fris anders worden gebruikt dan overeengekomen, m.a.w. in conflict met de algemene voorwaarden, afspraken en/of AVG, zullen wij de onderstaande stappen ondernemen:

- Indien het gaat om persoonsgegevens, worden alle betrokkenen op de hoogte gesteld.
- Vervolgens wordt een klacht of datalek ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Indien Bureau Fris (financiële en/of reputatie) schade heeft geleden, worden juridische stappen ondernomen om de schade te verhalen.

B. Betalingen dienen te worden voldaan binnen 21 dagen na factuurdatum onder vermelding van het factuurnummer, facturatie vindt uitsluitend plaats in euro's. Betalingen worden alleen geaccepteerd in euro's via een overboeking per bank. Op al onze facturen worden de dan geldende BTW tarieven in rekening gebracht.

Nederlandse klanten

Indien de incentives die Bureau Fris moet voorschieten €1000,- of meer bedragen, moeten deze 100% vooraf worden voldaan.

Internationale klanten

Internationale klanten moeten 50% van het totaalbedrag van de offerte aanbetalen voor aanvang van het onderzoek. Deze verplichte aanbetaling van 50%, wordt in mindering gebracht op de eindfactuur.

C. Aansprakelijkheid

Bureau Fris kan niet aansprakelijk worden gesteld bij diefstal, verlies of vernieling van uw eigendommen. Klanten/bezoekers van Bureau Fris zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigendommen, tenzij er sprake is van grove schuld of opzet van Bureau Fris en/of haar medewerkers.

Indien er sprake is van schade en/of vervolgschade kan Bureau Fris alleen aansprakelijk worden gesteld voor een schade van maximaal de offertewaarde van het betreffende project.

D. Bureau Fris communiceert per telefoon en e-mail en doet alleen toezeggingen per e-mail.

Algemene voorwaarden Bureau Fris m.b.t. recruitment respondenten

Wij denken graag met u mee over de recruitment van respondenten. Vooral in het voortraject geven wij graag onze input, zodat wij samen tot een goed resultaat kunnen komen. U kunt te allen tijde geheel kosteloos ons deskundige advies inwinnen m.b.t. recruitment van respondenten.

2. Recruitment uit onze eigen database.

E. Offerte

Voorafgaand aan elk project zal Bureau Fris, na het bespreken van de aanvraag, een offerte opstellen en deze per pdf toesturen. De offerte is geldig tot 1 maand na de offertedatum. De offerte wordt opgesteld aan de hand van de besproken criteria. Mocht na het akkoord blijken dat deze criteria afwijken van de criteria die zijn besproken in de offertefase, dan zal de accountmanager een aangepaste offerte toesturen. Het tarief per respondent start bij 70,00 p.p. (Algemeen Nederlands Publiek). Mochten er andere criteria gevraagd worden of het een lastige doelgroep betreffen, kan het tarief per respondent afwijken. Bij afname van hoge en frequente aantallen respondenten is een staffelkorting bespreekbaar.

F. Project aannemen

Een project wordt door ons opgestart/geaccepteerd na het ontvangen van de ondertekende offerte en na ontvangst van een eventuele aanbetaling, of dit schriftelijk is bevestigd (per e-mail) door één van onze medewerkers. Telefonisch kunnen wij geen toezeggingen doen.

G. Wij nemen een selectie pas definitief aan nadat wij een definitieve briefing hebben ontvangen. Op basis van "voorlopige" criteria kunnen wij geen toezeggingen doen.

H. Wervingstijd project

De wenselijke wervingstijd voor een project met respondenten uit onze eigen database is 2 weken na het ontvangen van de definitieve screener (tenzij dit schriftelijk anders is afgesproken).

I. Project management fee, opstartkosten, spoedkosten, incentives en tarieven per respondent

Project management fee

Deze kosten worden bij ieder project in rekening gebracht. Het starttarief is €150,-, dit tarief kan afwijken op basis van:

- Een hoge moeilijkheidsgraad
- De duur van een project (zoals een online community van 1 maand)
- Het managen van een project meer tijd omvat dan regulier
- Bij het verzorgen van respondenten op een externe locatie (dus niet op één van de vestigingen van Bureau Fris) worden opstartkosten berekend vanaf 150,00 per project. Deze kosten worden berekend omdat Bureau Fris extra tijd besteed aan de uitleg van de externe locatie aan haar respondenten.

Spoedtarief

Dit tarief wordt berekend indien een project met spoed door gaat. Dit houdt in dat Bureau Fris minder dan 5 werkdagen de tijd heeft om het project op te starten en de respondenten te rekruteren.

Incentives

Bureau Fris biedt haar respondenten een minimale incentive van 25,00 per uur. De respondent ontvangt dit uiterlijk binnen 2 weken na afloop van het onderzoek in de vorm van een Bol.com bon of bancaire. Voor het verwerken van de incentives wordt een handling fee van 10% van de totaal som in rekening gebracht. Indien de opdrachtgever zelf de respondenten wil vergoeden, dient dit ook binnen 2 weken te gebeuren.

Tarieven per respondent

Bureau Fris levert maatwerk en hanteert daarom 'vanaf' prijzen per respondent. De minimale prijs per respondent is 70,00. Zoals bij 2.E. aangegeven is staffelkorting bespreekbaar.

J. Tussentijdse wijzigingen

Indien wij respondenten dienen af te bellen als gevolg van een wijziging in criteria, zullen wij de afgesproken prijs per respondent doorberekenen, bij overige wijzigingen berekenen wij administratiekosten vanaf 10,00 p.p..

K. Annuleringskosten

Indien wij respondenten dienen af te bellen als gevolg van annulering van een project, zullen wij voor de reeds geworven respondenten de afgesproken prijs per respondent doorberekenen.

Indien wij binnen 48 uur voor aanvang van het onderzoek respondenten dienen af te bellen (in opdracht van de klant) dan vergoeden wij de respondent met de volledige vergoeding. Dit berekenen wij door.

L. Respondent die niet voldoet

Het is aan de opdrachtgever om de respondent, indien blijkt dat deze niet voldoet, naar huis te sturen. Bureau Fris is niet aanwezig tijdens het gesprek om de respondent te beoordelen en kan daardoor niet de kosten van de incentive op haar nemen.

M. Indien iemand uiteindelijk niet aan de overige criteria, maar wel aan de basiscriteria (demografisch) voldoet en het gehele gesprek meedoet, compenseren wij de incentives niet. Wij kunnen u dan wel tegemoetkomen in de wervingskosten, dit uiteraard altijd in overleg.

N. Indien een respondent niet (volledig) voldoet aan de vooraf vastgestelde criteria en het gesprek wordt vroegtijdig beëindigd, dan wordt de incentive niet vergoed aan de respondent en niet doorberekend. Tenzij de klant anders wenst. Indien dit het geval is wordt de incentive wel doorberekend.

O. Reserves

Als Bureau Fris zorgt draagt voor het aanleveren van Respondenten, betreft die aanlevering een inspanningsverplichting. Bureau Fris adviseert regelmatig reserves in te plannen. Indien je minimaal N=6 respondenten in een groep wilt, dan zal Bureau Fris adviseren N=8 uit te nodigen of wellicht een floater als het gaat om single interviews. Indien respondent(en) niet komt opdagen dan zal Bureau Fris deze niet doorberekenen. Mocht de klant een nieuwe afspraak willen maken om deze respondent(en) wel nog te spreken en of nieuwe respondenten te vinden en deze doen vervolgens mee, dan worden deze na afloop wel doorberekend. Wij werken met mensen en mensen kunnen helaas last-minute ziek worden en/of andere verplichtingen hebben. Dit kan je oplossen door reserves in te plannen. Uiteraard krijgen deelnemers een bevestiging per mail, een herinnerings-sms een dag van te voren en worden zij nog na gebeld door Bureau Fris.

P. Project uitstellen

Indien wij respondenten dienen af te bellen als gevolg van het uitstellen van een project zullen wij de afgesproken prijs per respondent doorberekenen. Indien wij respondenten kunnen verplaatsen naar de nieuwe datum zullen wij niet nogmaals de wervingskosten van deze respondent doorberekenen. Wel zullen wij administratiekosten doorberekenen vanaf 10,00 per respondent. De nieuwe datum wordt vooraf besproken en dient binnen het dan geldende kalenderjaar te vallen. Indien er geen nieuwe datum is, wordt het project binnen 1 maand geannuleerd.

- Q. I.v.m. de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), welke van kracht is vanaf 1 mei 2018, communiceren wij alleen voornamen van onze respondenten. Tevens is het Bureau Fris niet toegestaan om e-mailadressen, woonadressen en telefoonnummers, IBAN-gegevens of andere herleidbare persoonsgegevens te delen met derden zonder toestemming van de respondenten. Wij gaan zeer zorgvuldig om met de persoonsgegevens van onze respondenten. Bijzondere persoonsgegevens, zoals iemands godsdienst, levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging, strafrechtelijke persoonsgegevens, en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag, worden alleen verwerkt met nadrukkelijke toestemming van onze respondenten. Indien een klant herleidbare persoonsgegevens wenst te ontvangen t.b.v. het onderzoek, zullen hier administratiekosten voor worden berekend (vanaf 10,00 p.p.). Indien het een telefonisch interview of een online online betreft, dan zitten de administratiekosten in de wervingskosten inbegrepen. Indien een opdrachtgever wel persoonsgegevens van de respondenten ontvangt, moet de opdrachtgever hiervoor een NDA of Verwerkersovereenkomst tekenen.
- R. Het is niet toegestaan respondenten, geworven door Bureau Fris, voor/tijdens of na het onderzoek te benaderen voor uw eigen bestand, voor het bestand van derden of een andere reden anders dan het marktonderzoek. Contact gaat altijd via Bureau Fris. Als de opdrachtgever (u of uw klant) hier misbruik van maakt zijn wij genoodzaakt juridische stappen te nemen i.v.m. datalekken. Dit is opgenomen in de Verwerkersovereenkomst van Bureau Fris.

3. Recruitement van klantenlijsten.

Ook voor recruitement van klantenlijsten gelden punten A t/m Q.

In aanvulling hierop;

S. **Starttarief (testen/start up van klantenlijsten)**

Als wij de klantenlijsten hebben ontvangen gaan wij het project opstarten en een dag ervaren hoe toereikend de klantenlijsten zijn. Dit noemen wij proefbellen. Voor het proefbellen en opstarten van het project wordt een starttarief berekend van 200,00. Gedurende deze dag wordt er gekeken of alle gevraagde criteria uit de klantenlijsten kunnen worden herleid en in hoeverre de klantenlijsten toereikend genoeg zijn om het project succesvol af te ronden.

- T. Na het proefbellen geven wij binnen uiterlijk 2 werkdagen terugkoppeling en bespreken met de klant het verdere verloop van het project. Het starttarief wordt altijd doorberekend.

U. **Privacy**

I.v.m. de privacy van de klantenlijsten, is het Bureau Fris alleen toegestaan om een turflijst terug te koppelen aan de klant. Deze lijst bestaat uit geïnteresseerd, niet geïnteresseerd, foutief nummer en voicemail ingesproken. Bureau Fris mag niet doorgeven welke respondenten van de lijst niet mee willen doen i.v.m. anonimiteit.

- V. Bij het bellen uit klantenlijsten kunnen wij alleen bestanden inzien met daarin de gevraagde informatie (criteria). Indien er meer informatie in staat dan nodig, kunnen wij het bestand niet gebruiken in verband met de ISO 20252. Wij zullen de bestanden direct terugsturen en vernietigen uit onze mailservers.

- W. Bij het bellen van klantenlijsten zullen wij altijd de uiteindelijke opdrachtgever vermelden, m.a.w. versluierd uitnodigen van klantenlijsten is i.v.m. de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) niet mogelijk.

X. **Selectiecriteria**

Bij het bellen van klantenlijsten selecteren wij alleen op criteria die voorkomen op de bellijst. Het selecteren op bijvoorbeeld leeftijd is alleen mogelijk indien er een kolom met leeftijden op de lijst staat.

Y. **Tarieven**

Bij het bellen van klantenlijsten berekenen wij altijd een starttarief van 200,00 euro en begint 4

het tarief per respondent bij 80,00 p.p., dit tarief kan afwijken indien de criteria anders zijn dan het werven van ANP (Algemeen Nederlands Publiek).

- Z. Indien de klantenlijsten uitgeput zijn met geschikte kandidaten (dit kan om diverse redenen zijn) maar de opdrachtgever wenst toch dat wij verder bellen, zullen wij in overleg de uur prijs voor het bellen van lijsten (71,00 p.u.) doorberekenen, tevens zullen wij de ingedeelde respondenten doorberekenen volgens het afgesproken tarief.

AA. Project aannemen

Indien na het proefbellen blijkt dat de lijsten niet toereikend zijn en de werving hierdoor niet vervolgd kan worden, wordt alleen het starttarief berekend. Indien er tijdens het proefbellen wel een respondent gevonden is zullen wij deze respondent doorberekenen volgens het afgesproken tarief.

BB. Wervingstijd

De wervingstijd voor een project met klantenlijsten is, na het ontvangen van de klantenlijsten, 3 weken.

Algemene voorwaarden Bureau Fris m.b.t. facility & overige diensten

Facility Bureau Fris

1. Een optie plaatsen (1^e of 2^e optie) of boeken

Het nemen van een optie op een ruimte is bij ons altijd mogelijk. Als de opdrachtgever een eerste optie op een ruimte heeft blijft deze optie staan totdat de opdrachtgever de optie definitief reserveert of totdat er een andere opdrachtgever graag definitief wilt boeken op dezelfde dag. Wij nemen in dat geval altijd eerst telefonisch contact op met de opdrachtgever die de eerste optie heeft. Die opdrachtgever heeft dan voorrang als zij direct definitief wil reserveren, wij geven een bedenktijd van maximaal 8 uur.

Indien er nog geen opties in de agenda staan krijgt u automatisch een 1^e optie op de ruimte naar keuze. Hiervan ontvangt u schriftelijk een bevestiging.

Wilt u een optie plaatsen op een dag waarop een andere klant al een 1^e optie heeft? Dan krijgt u automatisch een 2^e optie (indien gewenst).

Indien u een 2^e optie heeft maar definitief wilt boeken, wordt er direct contact opgenomen met de klant met de 1^e optie en u ontvangt binnen maximaal 1 werkdag uitsluitel hierover. Tevens wordt er altijd gekeken naar andere mogelijkheden.

Boeken van een ruimte

Een boeking is definitief zodra de opdrachtgever de reservering bij één van onze medewerkers bevestigd heeft per e-mail of een bevestiging heeft ontvangen van één van onze medewerkers. Tot die tijd is de reservering een optie.

2. Annuleren van een ruimte

Annuleringsvoorwaarden

Tot 2 weken:

Tot 2 weken voor aanvang van het onderzoek kan de boeking kosteloos geannuleerd worden.

Binnen 2 weken en meer dan 5 werkdagen (10-6 werkdagen):

Bij annulering van de boeking minder dan 2 weken, maar meer dan 5 werkdagen voor de datum waarop de boeking staat gepland, is de klant 75% van de zaalhuur verschuldigd.

5-2 werkdagen:

Bij annulering van de boeking met minder dan 5 werkdagen voor de datum waarop het onderzoek is gepland, is de klant 100% van de zaalhuur verschuldigd. Bij annulering van de boeking met minder dan 4 werkdagen voor de datum waarop het onderzoek is ingepland, is de klant 100% van de zaalhuur verschuldigd en 100% van de uren voor een tolk, gastvrouw en een notulist.

Binnen 48 uur:

Bij annulering van de boeking op de dag zelf of binnen 48 uur, is de klant 100% van de zaalhuur verschuldigd. Tevens wordt er 100% van de uren voor een gastvrouw en een notulist in rekening gebracht. Indien er een tolk, speciale apparatuur, of broodjes zijn besteld, dan zullen deze volledig worden doorberekend.

Annuleringen dienen altijd schriftelijk te worden doorgegeven.

3. Bevestiging boeking

Na een boeking ontvangen wij graag per e-mail een bevestiging van de klant met hierin alle informatie over het onderzoek en de wensen van de klant en de ondertekende offerte.

4. Betalingen

Betalingen dienen te worden voldaan binnen 21 dagen na factuurdatum onder vermelding van het factuurnummer. Op aanbetalingsfacturen kan de betaaltermijn afwijken.

5. Dagdelen

Bij het huren van een onderzoeksruimte bij Bureau Fris maken wij gebruik van een tarief per dagdeel of een combinatie van dagdelen.

Tijden dagdelen:

Ochtend 08:00-12:00 uur

Middag 12:00-17:30 uur

Avond 17:30-00:00 uur

In de offerte worden de dagdelen vermeld waarvan (redelijkerwijs) verwacht wordt dat de klant aanwezig zal zijn, dus niet wanneer het onderzoek daadwerkelijk plaatsvindt. Bijvoorbeeld in de volgende situatie worden er 2 dagdelen berekend:

Onderzoek start om 17:30 en de klant is om 16:00 uur aanwezig om voor te bereiden. In dit geval wordt er een middag/avond combinatie doorberekend aangezien de ruimte 's middags niet verhuurd kan worden.

6. Bepalingen 2 t/m 5

Bepalingen 2 tot en met 5 kunnen afwijken bij het inhuren van een externe locatie (Fris To Go).

Overige diensten

7. Gastvrouw/-heer

De gastvrouw/-heer start altijd 30 minuten voordat de eerste klant aanwezig is. Het is niet toegestaan om op de locaties van Bureau Fris of bij Fris To Go een eigen gastvrouw te verzorgen, i.v.m. calamiteiten is de aanwezigheid van een gastvrouw/-heer van Bureau Fris verplicht.

Indien een gastvrouw/-heer op een externe locatie wordt ingezet, worden er 100% reiskosten doorberekend en 100% van de reistijd.

8. Notulisten en notulen

Indien Bureau Fris een notulist verzorgt zal de notulist 30 minuten voor aanvang van het onderzoek aanwezig zijn om de wensen van de klant te bespreken.

De pauzes tussen de groepen/gesprekken worden doorberekend en worden op de offerte vermeld.

Na afloop van het notuleren kan de notulist circa 30 minuten bezig zijn om de notulen netjes te verwerken. De eindtijd van de notulist wordt altijd vermeld op de factuur.

Notulist online onderzoek

Indien een notulist online wordt ingezet om live te notuleren, worden er 15 minuten voor aanvang en 15 minuten achteraf doorberekend

Indien een notulist op een externe locatie wordt ingezet, worden er 100% reiskosten doorberekend en 100% van de reistijd. Tevens dient de opdrachtgever de notulist van een laptop te voorzien.

I.v.m. de AVG worden de notulen opgeslagen op de eigen cloud van Bureau Fris. Het wachtwoord om de link te openen wordt via de telefoon of per sms doorgegeven. De notulen worden 4 weken bewaard en worden daarna vernietigd. Alvorens de notulen te vernietigen wordt er contact opgenomen door één van de facility managers. Het wachtwoord wordt via de telefoon of per sms doorgegeven.

9. Opnames

I.v.m. de AVG worden de opnames niet langer meegegeven op een USB-stick tenzij anders afgesproken. De opnames worden via de cloud van Bureau Fris (onze eigen cloud, niet van derden) middels een link gedeeld. Het wachtwoord om de link te openen wordt via de telefoon of per sms doorgegeven. De opnames worden 2 weken bewaard en worden daarna vernietigd. Alvorens de opnames te vernietigen wordt er contact opgenomen door één van de facility managers.