

**Algemene voorwaarden Bureau Fris B.V. KvK 34229526**  
**Gedeponeerd op 13 april 2026.**

**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) werving & selectie (recruitment).**

**A. Privacy Werving & Selectie**

***Gebruik van onderzoeksbestanden***

Onder “bestanden” wordt verstaan: alle in het kader van het marktonderzoek door Bureau Fris verzamelde of verstrekte onderzoeksdata, waaronder – maar niet beperkt tot – audio- en video-opnames van interviews of groepsgesprekken, transcripties, respondentenlijsten (respondentsheets), contactgegevens en vragenlijsten.

De door Bureau Fris aan de opdrachtgever verstrekte bestanden mogen uitsluitend worden gebruikt voor het afgesproken marktonderzoek en voor interne evaluatie daarvan. Gebruik voor andere doeleinden is niet toegestaan. Dit geldt onder andere voor hergebruik in andere projecten, trainingsdoeleinden, commerciële toepassingen, publicatie of andere vormen van gebruik buiten het afgesproken onderzoek.

De opdrachtgever mag de bestanden uitsluitend intern gebruiken binnen de eigen organisatie en alleen voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Het opslaan, kopiëren of delen van deze bestanden met derden (waaronder klanten van de opdrachtgever) is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau Fris.

Bij overtreding van deze bepaling behoudt Bureau Fris zich het recht voor passende juridische stappen te ondernemen.

***Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst***

Conform ISO 20252 en de AVG verstrekt Bureau Fris alleen herleidbare persoonsgegevens indien vooraf een geldige verwerkersovereenkomst of een ondertekende offerte met voorwaarden is overeengekomen.

Zonder ondertekende verwerkersovereenkomst en/of offerte worden geen herleidbare persoonsgegevens verstrekt.

Indien persoonsgegevens worden verstrekt, is de opdrachtgever verplicht:

- deze uitsluitend te gebruiken binnen het afgesproken onderzoeksdoel;
- passende beveiligingsmaatregelen te treffen;
- alle ontvangen bestanden uiterlijk binnen twee weken na afronding van het project volledig te vernietigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

***Bewaartermijnen Bureau Fris***

Conform ISO 20252 bewaart Bureau Fris:

primaire data (zoals opnames en originele respondentengegevens) minimaal 12 maanden; secundaire data minimaal 24 maanden, voor zover nodig voor kwaliteitsborging en auditverplichtingen. Na afloop van deze termijnen worden de gegevens veilig verwijderd of geanonimiseerd, tenzij wettelijke verplichtingen anders bepalen.

**B. Indien gegevens van Bureau Fris worden gebruikt in strijd met de algemene voorwaarden, gemaakte afspraken en/of de AVG, zal Bureau Fris de volgende stappen ondernemen:**

- Wanneer sprake is van een datalek dat een *waarschijnlijk risico* vormt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, meldt Bureau Fris dit bij de Autoriteit Persoonsgegevens conform artikel 33 AVG.
  - Wanneer het datalek een *waarschijnlijk hoog risico* vormt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, worden ook de betrokken personen geïnformeerd, conform artikel 34 AVG.
  - Indien Bureau Fris financiële en/of reputatieschade lijdt als gevolg van onrechtmatig gebruik van gegevens, worden juridische stappen ondernomen om de geleden schade te verhalen.
- C. **Facturen** dienen 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. Facturatie geschiedt uitsluitend in euro's en betalingen worden uitsluitend geaccepteerd via bankoverschrijving. Op alle facturen wordt de wettelijk geldende btw in rekening gebracht.

#### **Aanbetaling:**

##### **Nederlandse klanten**

Indien Bureau Fris incentives ter hoogte van € 1.000 of meer moet voorschieten, dient dit bedrag 100% vooraf te worden voldaan.

##### **Internationale klanten**

Internationale opdrachtgevers dienen 50% van het offertebedrag vooraf te voldoen. Deze aanbetaling wordt verrekend met de eindfactuur.

#### **D. Aansprakelijkheid**

Bureau Fris is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van klanten of bezoekers, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Bureau Fris.

Aansprakelijkheid van Bureau Fris is beperkt tot maximaal de waarde van de betreffende offerte. Gevolgschade, zoals omzetverlies, reputatieschade of indirecte schade, wordt uitgesloten.

#### **E. Communicatie**

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

### **Algemene voorwaarden Bureau Fris m.b.t. werving van 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.

#### **2. Recruitment uit onze eigen database.**

##### **F. 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.

##### **G. 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.

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

##### **I. Wervingstijd project**

De wenselijke wervingstijd voor een project met respondenten uit onze eigen database is 2 2

weken na het ontvangen van de definitieve screener (tenzij dit schriftelijk anders is afgesproken).

## J. Projectkosten

### Project management fee

Deze kosten worden bij ieder project in rekening gebracht als opstartkosten. 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) kost extra tijd 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 incentive voor deelname. De respondent ontvangt dit uiterlijk binnen 2 weken na afloop van het onderzoek in de vorm van een YESTY bon of bij uitzondering bancaire. Voor het verwerken van de incentives wordt een handling fee van 10% van de totaalsom 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. Voor inzicht in de prijzen kan je een offerte aanvragen of de prijslijst downloaden op de website.

## Annuleren en wijzigingen m.b.t. recruitment

### K. 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 25,00 p.p..

### L. Annuleringskosten

Bij annulering worden reeds geworven respondenten volledig doorberekend. Annulering binnen 48 uur voor het onderzoek leidt tot volledige vergoedingsplicht van incentives. 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.

### M. Respondent die niet voldoet

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om het gesprek direct te beëindigen zodra blijkt dat de respondent niet voldoet aan de gestelde criteria. **Bureau Fris** is niet aanwezig bij het gesprek om de respondent te beoordelen en kan daarom de kosten van de incentive niet voor haar rekening nemen. Als de respondent niet naar huis wordt gestuurd en toch (gedeeltelijk) deelneemt, worden de incentivekosten doorberekend, omdat de respondent heeft deelgenomen.

### 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 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 moeten afbellen als gevolg van het uitstellen van een project, brengen wij de afgesproken prijs per respondent in rekening. Wanneer wij respondenten kunnen verplaatsen naar de nieuwe datum, zullen wij de wervingskosten voor deze respondent niet opnieuw doorberekenen.

Wel brengen wij **administratiekosten** in rekening vanaf **€25,00 per respondent**; bij **zakelijke wervingen** bedragen deze administratiekosten **€35,00 per respondent**. De nieuwe datum wordt vooraf afgestemd en dient **binnen één maand** na het uitstellen van het project plaats te vinden.

**Privacy, geheimhoudingsverklaring en wetgeving m.b.t. recruitment/ benaderen van respondenten van Bureau Fris.**

- 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 en met een duidelijke onderbouwing van de klant en met een duidelijke onderbouwing van de klant. Indien het een telefonisch interview of een online interview betreft, dan zitten de administratiekosten in de wervingskosten inbegrepen. Indien een opdrachtgever wel persoonsgegevens van de respondenten ontvangt, moet de opdrachtgever hiervoor een 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 en rekenen wij hier €5000,- per dag aan kosten voor. Dit is opgenomen in de Verwerkersovereenkomst van Bureau Fris.

**3. Recruitment van klantenlijsten.**

Ook voor recruitment 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 halve dag ervaren hoe toereikend de klantenlijsten zijn. Dit noemen wij proefbellen. Voor het proefbellen en opstarten van het project wordt een starttarief berekend. 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. Privacy klantenlijst**

Ter bescherming van privacy verstrekt Bureau Fris uitsluitend een geanonimiseerde turflijst (geïnteresseerd / niet geïnteresseerd / foutief nummer / voicemail), indien gewenst door de klant. Bureau Fris verstrekt géén individuele terugkoppeling over weigeraars.

**U.** 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 mailserver.

**V.** 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.

**W. 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.

**X. Tarieven**

Bij het bellen van klantenlijsten berekenen wij altijd een starttarief. 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 doorberekenen, tevens zullen wij de ingedeelde respondenten doorberekenen volgens het afgesproken tarief. Indien de respondent van de lijst niet komt opdagen, berekenen wij 50% van de recruitmentkosten.

**Y. 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.

**Z. Wervingstijd**

De wervingstijd voor een project met klantenlijsten is, na het ontvangen van de klantenlijsten, circa 2 weken, altijd afhankelijk van de aanvraag.

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

### **Facility Bureau Fris**

#### **1. Een optie plaatsen (1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> optie) of boeken**

Een optie nemen op een ruimte is bij ons altijd mogelijk. Als een opdrachtgever een **eerste optie** op een ruimte heeft, blijft deze optie staan totdat de opdrachtgever definitief reserveert óf totdat een andere opdrachtgever dezelfde dag definitief wil boeken. In dat geval wordt altijd eerst telefonisch contact opgenomen met de opdrachtgever met de eerste optie. Deze opdrachtgever heeft dan voorrang om direct definitief te reserveren. Hiervoor geldt een bedenktijd van maximaal **1 werkdag**.

Als er nog geen opties in de agenda staan, wordt automatisch een **eerste optie** op de ruimte naar keuze geplaatst. Hiervan volgt een schriftelijke of telefonische bevestiging.

Als een optie wordt geplaatst op een dag waarop al een eerste optie van een andere klant staat, wordt automatisch een **tweede optie** toegekend (indien gewenst).

Als er een tweede optie is maar er toch definitief geboekt moet worden, wordt direct contact opgenomen met de klant met de eerste optie. Binnen maximaal **1 werkdag** volgt uitsluitel. Daarnaast wordt altijd gekeken naar alternatieve 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 (6-10 werkdagen):**

Bij annulering van de boeking bij 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.

#### **2-5 werkdagen:**

Bij annulering van de boeking met 5 of minder dagen 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 gepland, is de klant 100% van de zaalhuur verschuldigd en 100% van de uren voor een tolk, host 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 host 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 17:30-23:00 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. Host**

De host 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 host te verzorgen, i.v.m. calamiteiten is de aanwezigheid van een host van Bureau Fris verplicht.

Indien een host op een externe locatie wordt ingezet, worden er 100% reiskosten doorberekend en 100% van de reistijd.

## **8. Inschakeling van derden (o.a. moderators, tolken etc.) en werkzaamheden buiten scope**

### **8.1 Scope dienstverlening**

Bureau Fris verzorgt werving en selectie van respondenten en stelt desgewenst een onderzoekslocatie beschikbaar. Werkzaamheden buiten deze scope worden afzonderlijk gefactureerd.

### **8.2 Inhuur van derden (o.a. moderators, tolken)**

Wanneer Bureau Fris voor de uitvoering van een opdracht een moderator, tolk of andere externe professional (hierna: "derde") inschakelt, worden de kosten van deze derden afzonderlijk aan de opdrachtgever doorbelast.

### **8.3 Best-effort inzet en doorbelasting ingeplande uren**

Bij opdrachten op best-effort basis worden de ingeplande uren van derden doorberekend zoals ingepland, ongeacht de daadwerkelijke benutting.

### **8.4 Nacalculatie (o.a. moderators, tolken)**

De geoffreerde inzet en uren van derden worden altijd op nacalculatie gefactureerd. Dit geldt in het bijzonder voor de inzet van tolken en moderators.

### **8.5 Vergoeding bij uitval of onvolledige deelname**

Uitval van respondenten, onvolledige deelname of andere omstandigheden waardoor een geplande sessie geheel of gedeeltelijk niet kan doorgaan, ontslaat de opdrachtgever niet van de betalingsverplichting voor door derden gemaakte of gereserveerde uren. Dit geldt ongeacht de reden van uitval, tenzij sprake is van aantoonbare nalatigheid van Bureau Fris.

### **8.6 Annuleren of wijzigen van sessies met derden**

Annulering of wijziging van geplande sessies kan uitsluitend plaatsvinden binnen de annulerings- en wijzigingstermijnen die door Bureau Fris en/of de betreffende derde worden gehanteerd. Bij annulering of wijziging buiten deze termijnen worden de volledige kosten van de gereserveerde uren in rekening gebracht.

### **8.7 Geen aansprakelijkheid bij betalingsweigering opdrachtgever**

Bureau Fris is niet aansprakelijk voor schade, kosten of claims die voortvloeien uit het feit dat de opdrachtgever (gedeeltelijk) weigert de uren of kosten van een ingeschakelde moderator, tolk of andere derde te betalen. De opdrachtgever blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk voor vergoeding van deze uren en kosten.

## 9 Opnames

De opnames worden beveiligd verstuurd via WeTransfer. Het wachtwoord om de opnames te downloaden wordt via de telefoon, Whatsapp of per sms doorgegeven. De opnames worden 2 weken bewaard en worden daarna vernietigd.