**Vilkår**

Ved å sende inn en bestilling bekrefter du følgende vilkår:

**Informasjon**

Du er forpliktet til å sørge for at opplysningene du sender oss er korrekte og fullstendige. Om noen av disse opplysningene endres er du forpliktet til å holde oss oppdatert.

**Timebestilling**

Eleven har mulighet til å avtale neste undervisningstime uten foresattes godkjennelse. (For åpenbare praktiske forhold)

Enhver avtalt undervisningstime har 48 timers avbestillingsfrist. Om avbestilling skjer senere enn 48 timer før undervisningstart vil det faktureres full pris.

Dersom en av våre undervisere ikke kan møte opp til avtalt tidspunkt plikter den underviseren å gi beskjed innen 48 timer. Dette gjøres normalt sett over sms. Dersom underviseren ikke skulle overholde dette vil kunden få neste avtalte undervisningstime til halv pris.

Om eleven skulle ikke skulle møte opp til avtalt tidspunkt plikter vår underviser seg å prøve å ta kontakt med eleven. Dersom det ikke er mulig vil læreren kunne gå etter 20 minutters venting på avtalt møtested. Kunden vil da fremdeles faktureres fullpris. Dersom en elev er forsinket vil timen avsluttes på normal tid.

**Underviser og kundeforhold**

Studenthjelp forbeholder oss retten til å bytte fast underviser og avbryte kundeforhold.

Dere som kunder blir fakturert en gang i måneden over e-post, med mindre annet er spesifisert.

**Pakketimer**

Dersom Studenthjelp avbryter et kundeforhold vil eleven få refundert resterende beløp av pakkepriser, beregnet utifra antall timer eleven har hatt.

Dersom kunden skulle avbryte kundeforholdet vil resterende beløp refunderes basert på at timene eleven har hatt er til fullpris (Altså ikke pakkepris).

**Fornøydhetsgaranti**

Dersom kunden mot formodning ikke skulle være fornøyd med undervisningen gitt i en time med Studenthjelp har vi fornøydhetsgaranti. Alt kunden trenger å gjøre er å gi beskjed til oss på e-post: kundeservice@studenthjelp.no innen månedens slutt eller innen neste undervisningstime (hva enn som er først). E-posten skal innehold en begrunnelse.

Dette gir oss mulighet til å tilpasse lærer og yte best mulig service.