

## F. Ich habe mich zu einer Online-Beratung angemeldet

### **32. Ich habe mich über das Online-Ticketsystem zu einer Online-Beratung angemeldet. Erhalte ich eine Eingangsbestätigung?**

- 1) Ja. Sie erhalten nach der Anmeldung eine automatisierte Eingangsbestätigung per E-Mail. Wir prüfen zunächst Ihre Anmeldung und senden Ihnen innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Rückmeldung per E-Mail (bitte auch SPAM-Ordner prüfen!).
- 2) Haben Sie nach 3 Arbeitstagen keine Rückmeldung von uns erhalten, so nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt mit uns auf.

### **33. Wie kann/soll ich mich auf eine online-Beratung vorbereiten?**

- 1) Lesen Sie sich unsere E-Mail/s sorgfältig durch.
- 2) Senden Sie uns Ihre Fragen und - soweit vorhanden - Ihre Unterlagen bis spätestens 5 Arbeitstage vor Beginn des vereinbarten Beratungstermins per E-Mail an [gruendung@ifb.uni-erlangen.de](mailto:gruendung@ifb.uni-erlangen.de). So können wir uns optimal auf Ihr Gespräch vorbereiten.

### **34. Ich muss den Termin absagen. Was muss ich tun?**

- 1) Sie können Ihre Anmeldung bis spätestens 3 Arbeitstage vor Beginn des vereinbarten Beratungstermins kostenlos stornieren.
- 2) Die Stornierung ist nur schriftlich möglich. Informieren Sie uns hierzu unverzüglich per E-Mail unter [gruendung@ifb.uni-erlangen.de](mailto:gruendung@ifb.uni-erlangen.de). Nehmen Sie zudem telefonisch Kontakt mit uns auf unter 0911 23 565 28 und lassen Sie sich Ihre schriftliche Stornierung bestätigen.
- 3) Bei einer kostenpflichtigen online-Beratung (in Bayern/Hessen) gilt:  
Liegt uns Ihre Stornierung nicht bis spätestens 3 Arbeitstage vor Beginn des vereinbarten Beratungstermins vor, kann die Beratungsgebühr nicht erstattet werden.

### **35. Wann muss von Seiten des IFB ein Termin abgesagt werden?**

- 1) Da unsere Beratungen finanziell gefördert werden, müssen wir uns vorbehalten, im Falle unvorhersehbarer Ereignisse den Beratungstermin kurzfristig - d.h. im Einzelfall am Tag des vereinbarten Beratungstermins - abzusagen.
- 2) Die Absage erfolgt schriftlich an Ihre E-Mail-Adresse (prüfen Sie daher regelmäßig Ihren E-Mail-Posteingang, auch SPAM-Ordner).
- 3) Wir bieten Ihnen gerne eine Alternative an.

- 4) Bei einer kostenpflichtigen online-Beratung (in Bayern/Hessen) gilt:  
Muss der Termin von Seiten des IFB abgesagt werden und nehmen Sie keine Alternative in Anspruch, wird die bereits entrichtete Beratungsgebühr erstattet.