



Inma Melón &lt;inma.melon@arkana.io&gt;

## GOOAPS - DISPUTA SOBRE CARGO DE FACTURA MARZO 2024

1 mensaje

Inma Melón &lt;inma.melon@arkana.io&gt;

9 de abril de 2024, 9:14

Para: Jaume Cornadó <jaume@arkana.io>, Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>

Hola,

El cliente Gooaps, como ya sabéis no estaba conforme con el cargo por la licencia realizado el pasado 11 de marzo de 2024 y le solicitó a Sheila la devolución del importe.

Se le recordó el método de baja y de la no devolución y la baja para meses posteriores.

Gooaps amenazó con denuncia judicial ni no le devolvemos el importe en los siguientes 5 días.

A continuación de esto hemos recibido disputa a través de la pasarela de pagos stripe del cargo.

Esta disputa la resuelve el banco, es decir Stripe solo es un intermediario y es quien revisa el caso y acepta el cargo o lo devuelve.

Ellos alegan que es un cargo inapropiado ya que contrataron un trial de 6 meses que incluía un descuento del 100% si referenciaban dos clientes y que referenciaron dos, así como que no fueron informados de la política de cancelación.

Adjunto documento que aparece en stripe sobre su reclamación.

Nosotros hemos respondido lo siguiente, aportando la documentación adjunta al mail:

- El cliente aceptó los servicios de EMMA Adquisición y Retención 25K (25.000 MAUs incluidos. Coste de MAU adicional: 0,01€) el pasado 11/09/2023 por importe de 326,70€ iva impuestos incluidos con un periodo gratuito de 6 meses y un acuerdo de inicio de facturación de fecha 11 de marzo de 2024, firmado por Eric García, según ORDEN de venta adjunta SO230033.
- La factura se emitió según orden de venta el 11/03/2024 por importe total impuestos incluidos y cargo en tarjeta de crédito.
- El pasado 14/03/2024 el equipo de Gooaps solicitó a una persona de nuestro equipo de ventas la devolución del importe cobrado el 11/09/2024.
- Se informa al cliente que cualquier baja en el servicio deberá solicitarse según los términos de uso <https://emma.io/terminos-de-uso/> (Apart. 4.3.1 CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS DE ADMINISTRADOR Y USUARIO.) que se indican en la orden de venta firmada en la que se indica que la aceptación del pedido supone la aceptación de los términos y condiciones generales de contratación del servicio de EMMA disponibles en <https://emma.io/terminos-de-uso/>.
- El cliente no está conforme a pesar de haber usado nuestra licencia, según pueden comprobar en el documento adjunto EMMA | App Marketing - Surfland - GooAps.pdf

Se cancela la suscripción a la licencia del cliente para meses posteriores, no devolviendo el importe del mes facturado por los motivos informados anteriormente:

1. El cliente acepta las condiciones de uso y facturación en septiembre de 2023, conociendo desde dicha fecha la fecha de inicio de facturación.
2. El cliente no solicita la cancelación de la licencia con el preaviso necesario
3. El cliente ha usado la licencia durante el periodo de prueba
4. El cliente no ha aportado ningún cliente a EMMA por lo que esta no puede aplicar ningún descuento indicado en la orden de venta.

Cierran por tanto la disputa de Gooaps sin devolución.

El banco tiene hasta el 28 de mayo para la resolución del caso.

Os informo de cualquier movimiento al respecto.

Un saludo,



**Inma Melón**

Jefa de Administración, Finanzas & RR.HH.  
Tel.: +34 638 878 619

---

#### 5 adjuntos



**Orden de Venta SO230033 GOO APPS SL Firmada y Factura.pdf**  
142K



**EMMA | App Marketing - Surfland - GooAps Uso de Herramienta 092023-032024.pdf**  
322K



**202404 Disputa GooAps - Stripe.pdf**  
1015K



**Términos de uso - | EMMA.pdf**  
165K



**20240415 Correo - ReCancelación de cuenta-.pdf**  
332K