

GooAps > Baja del servicio

14 mensajes

Sheila Álvarez <sheila.alvarez@arkana.io>14 de marzo de 2024, 13:29

Para: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>

Hola Inma,

Me han pedido los de Goo apps S.L. si podemos devolverles el cobro realizado a su tarjeta, que no quieren seguir con el servicio de EMMA. Que lo estaban probando para sus clientes pero no pueden hacer frente al gasto.

Pongo en copia a Tamara para que en cuanto confirmes si se lo podemos devolver, cerrarles la cuenta.

Gracias,

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Sheila Álvarez

Marketing y ventas

Tel.: +34 651 80 10 20

Inma Melón <inma.melon@arkana.io>14 de marzo de 2024, 13:59

Para: Sheila Álvarez <sheila.alvarez@arkana.io>

Cc: Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>

Hola Shei,

Para la cancelación de los servicios de EMMA, deberán dirigirse directamente a email: support@emma.io siguiendo los términos de uso <https://emma.io/terminos-de-uso/> (**Apart. 4.3.1 CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS DE ADMINISTRADOR Y USUARIO.**)

Gracias,

[El texto citado está oculto]

Sheila Álvarez <sheila.alvarez@arkana.io>14 de marzo de 2024, 14:03

Para: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>

Cc: Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>

Ok, se lo comunico.

Gracias Inma

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Sheila Álvarez

Marketing y ventas

Tel.: +34 651 80 10 20

Remitente notificado con Mailtrack

[El texto citado está oculto]

Inma Melón <inma.melon@arkana.io>14 de marzo de 2024, 14:08

Para: Silvia Justo <silvia@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>

Cc: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>

Hola,

Cuando llegue esto por la vía oficial, lo vemos si queréis. Yo no se lo devolvería. Ya que según indica Sheila "lo estaban probando para sus clientes pero no pueden hacer frente al gasto".

En principio lo que digáis, pero llevan 6 meses de prueba gratis (desde septiembre del año pasado) y se indicaba en la OV la fecha de inicio de facturación (el 11 de marzo de 2024), por lo que deberían haber cancelado 10 días antes de la facturación.

Si decidís cancelarle y devolverle el importe, el coste de la devolución en fees es de 12,92€ que asumiría EMMA.

Por lo que desde mi punto de vista, cuando llegue la solicitud de cancelación, se da de baja la suscripción para que no se renueve y listo.

Ya me confirmais,

Gracias,

[El texto citado está oculto]

Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>
Para: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>
Cc: Silvia Justo <silvia@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>

14 de marzo de 2024, 17:11

Hola!!

Yo opino exactamente igual. Como lo haría cualquier persona, deberían haberse puesto una alerta 15 días antes de la fecha de inicio de facturación, para saber si querían o no continuar. No sé, es como cuando hemos hecho free trial de plataformas, apuntarnos antes de que nos cobren si queremos o no continuar, pero es su responsabilidad.

No sé cómo lo ve Sheila, a mi me parece que si está escrito y firmado... debería cumplirse pero bueno.

[El texto citado está oculto]

--

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Ana Enrico

Customer Success Manager

Tel.: +34 610805902

Sheila Álvarez <sheila.alvarez@arkana.io>
Para: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>
Cc: Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>, Raquel Murcia Guirau <raquel.murcia@arkana.io>

14 de marzo de 2024, 17:23

Ya se lo he dicho y me ha comentado que ya había solicitado la baja del servicio a través de la web, que no entiende porque no podemos tramitarle la baja de manera sencilla, me llegó a decir si lo próximo que le pediríamos es enviar una carta certificada, os lo transmito y meto a Raquel en copia por valorar cómo hacemos esta baja del servicio por si hay alguna manera de mejorarlo o si debemos dejarlo así.

Entiendo que mañana como muy tarde le contestaremos que se le da de baja, verdad? Si no lo voy a tener llamándome dos veces al día.

Gracias

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Sheila Álvarez

Marketing y ventas

Tel.: +34 651 80 10 20



Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>
Para: Sheila Álvarez <sheila.alvarez@arkana.io>
Cc: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>, Raquel Murcia Guirau <raquel.murcia@arkana.io>

14 de marzo de 2024, 17:31

Dejo adjunto el presu firmado por si fuera necesario.
Abajo dice, como con todos los clientes, lo de 10 días de antelación de la baja de servicio, y pone tmb la fecha de inicio de facturación.
Hablo con Raquel por otra vía, ya que hay que incluirlo en bug/mejora
Saludos!

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

SO230033 GOO APPS SL.pdf

144K

Raquel Murcia Guirau <raquel.murcia@arkana.io>
Para: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>
Cc: Sheila Álvarez <sheila.alvarez@arkana.io>, Inma Melón <inma.melon@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>

14 de marzo de 2024, 18:00

Hola,

lo apunto para revisar qué ha pasado.
duda, ¿quien revisa ese mail de Support de EMMA?

Gracias por reportarlo.

[El texto citado está oculto]

Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>
Para: Raquel Murcia Guirau <raquel.murcia@arkana.io>
Cc: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Inma Melón <inma.melon@arkana.io>, Sheila Álvarez <sheila.alvarez@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>

14 de marzo de 2024, 21:30

Eh. No le deis más vueltas. Gente cutre. Ya está.

https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=13805e9a38&view=pt&sear...=msg-a:r-2798105251645935382&simpl=msg-f:1793592683069464425

Página 2 de 5

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Antonio Sánchez

Director general

15 de marzo de 2024, 8:00

Inma Melón <inma.melon@arkana.io>
Cc: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>, Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>

Hola,

Ana, cuando nos llegue la baja desde soporte les tramito la baja de la suscripción, como siempre.
Me avisas, porfa?

Thanks,

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Inma Melón

Jefa de Administración, Finanzas & RR.HH.
Tel.: +34 638 878 819

El El jue, 14 mar 2024 a las 18:01, Raquel Murcia Guirau <raquel.murcia@arkana.io> escribió:
[El texto citado está oculto]

15 de marzo de 2024, 8:30

Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>
Para: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>
Cc: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>

Buenos días Inma,

Te confirmo que ya han escrito a soporte:

Cancelación de cuenta Externo Recibidos x GooApps x

E

'Eric García' via Soporte

para support, Beatriz, albert@surfland.app, Osvaldo, Montse, Vinni, Sheila ▾

Hola.

CANCELAR SERVICIO ¿Podéis confirmarnos su cancelación, NO RENOVACIÓN?

A la vez solicitamos la devolución y abono del siguiente cargo:

11/03/2024 Compra tarj. 5540xxxxxxxx3019 emma app marketing-+34638878619 -326,70 €

Nuestros datos.

Razón Social: GOO APPS, S.L. (en adelante, la "Empresa" o el "Responsable").
CIF: B66761230.
Domicilio: Av. Portal del Ángel, 36 – 08002 – BARCELONA – BARCELONA.
EMAIL asociado a la cuenta: info@surfland.app

Gracias
Eric García

Os he puesto en copia as usual para tramitar la baja del plan.

Cualquier cosa, dime.

Thanks :)

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Tamara Conde

Support Account Manager
+34 604 022 904

[El texto citado está oculto]

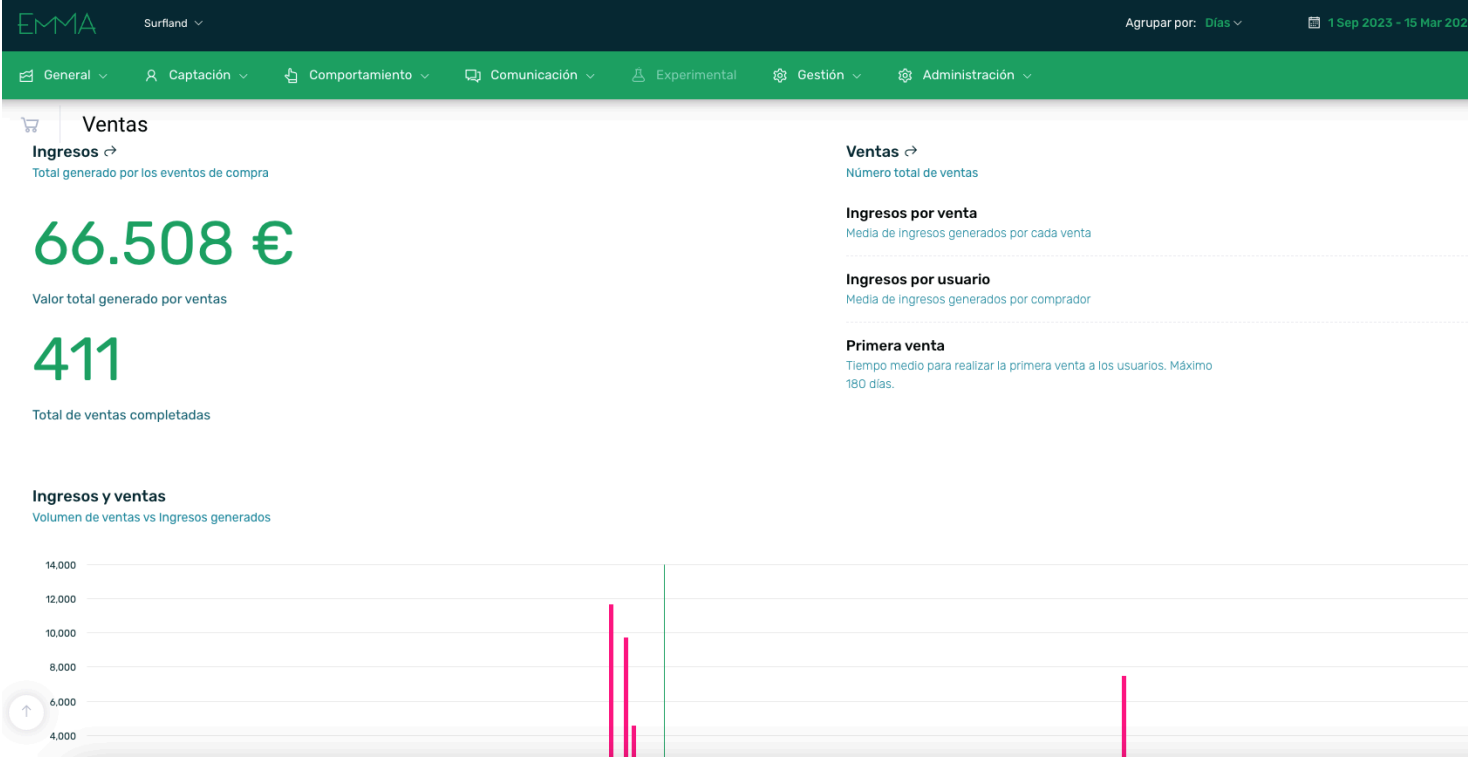
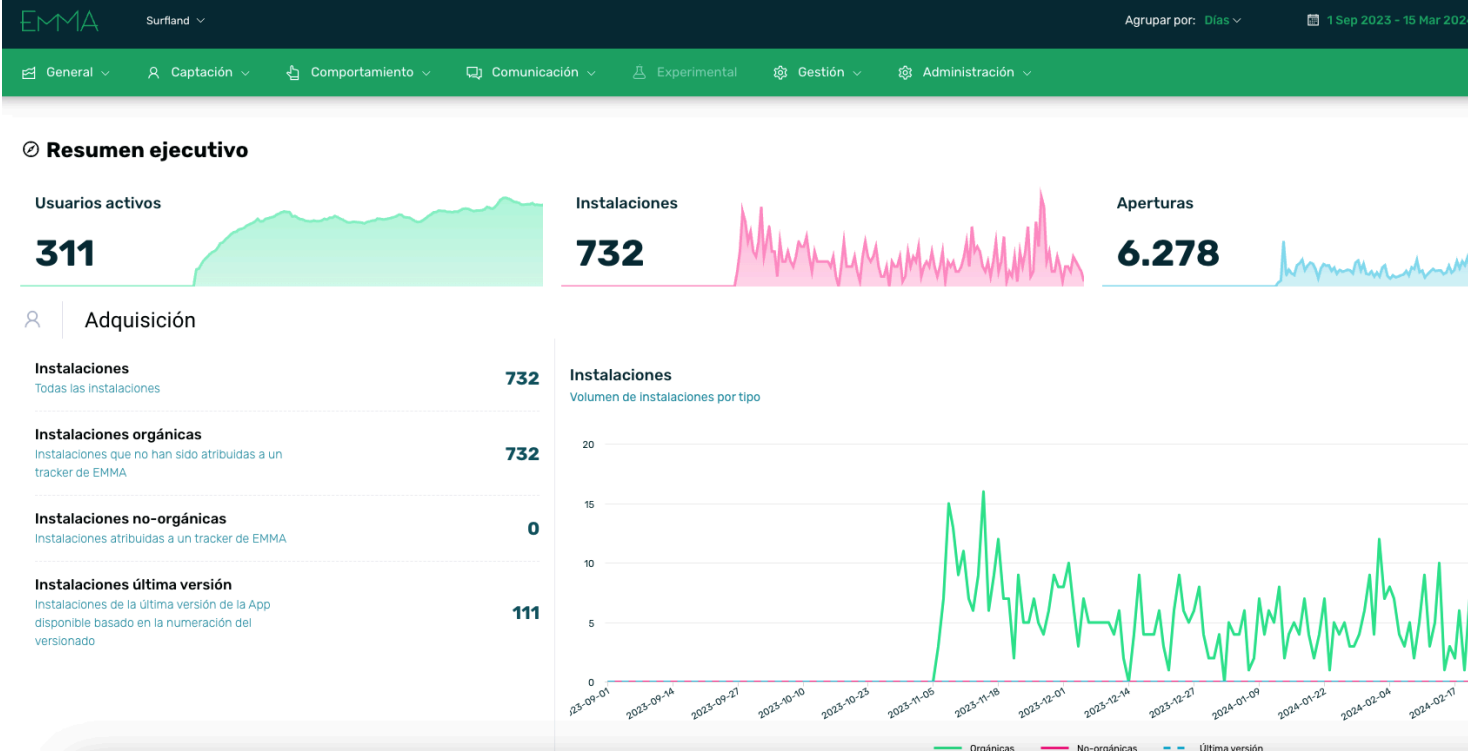
Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>
Para: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>
Cc: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>

1:

Hola Inma adjunto la info solicitada de la app de Surfland (GooApps).

https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=13805e9a38&view=pt&sear...=msg-a:r-2798105251645935382&simpl=msg-f:1793592683069464425

Página 3 de 5



Dime si hace falta algo más.

Un saludo

ARKANA

TU APP PUEDE CRECER MÁS

Tamara Conde

Support Account Manager

+34 604 022 904

[El texto citado está oculto]

Inma Melón <inma.melon@arkana.io>


Para: Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>

Cc: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>

15 de marzo de 2024, 12:37

Gracias,

[El texto citado está oculto]

 **EMMA | App Marketing - Surfland - GooAps.pdf**
322K

Tamara Conde <tamara.conde@arkana.io>
Para: Inma Melón <inma.melon@arkana.io>
Cc: Ana Enrico <ana.enrico@arkana.io>, Antonio Sánchez <antonio@arkana.io>, Silvia Justo <silvia@arkana.io>

15 de marzo de 2024, 12:47

Me olvidé del CSV :)

Lo adjunto.



TU APP PUEDE **CRECER** MÁS

Tamara Conde

Support Account Manager
+34 604 022 904

[El texto citado está oculto]

 **export_data.csv**
154K