

User Story - Duolingo

Bruno Gazola Rodrigues Nº1



Problema resolvido

01.

Estava fazendo uso do período de teste grátis e activei as notificações, para que me avisassem quando faltasse 2 dias para que eu pudesse cancelar. Recebia todos os dias notificações referentes as atividades e ofensivas e em nenhum momento vieram notificações sobre o final do período de teste grátis, não recebi nem mesmo um email, nem mesmo após o valor ser descontado da conta. Quando vi que isso ocorreu, com notificação do aplicativo do banco e do Google Payment, tentei cancelar e o Duolingo manda diretamente para a página do Google payment, fiz o cancelamento e o mesmo diz que não há reembolso. Não tenho condições de pagar os 180 do plano anual e não quero fazer o uso da assinatura, quero o meu dinheiro de volta.

Considerações finais do usuário:

tive que recorrer a uma empresa terceirizada para resolver o problema.

Melhora na interface e maior clareza nas informações sobre o reembolso e cancelamento de assinatura

Deve ter maior atenção e retorno ao cliente

02.

Usei o período
grátis e descontou
179 do meu cartão,
o certo era cobrar
só um mes



Reclamação não
resolvida

A empresa deve reembolsar o cliente que se confundiu nas informações sobre a assinatura

Deve-se ajustar as informações sobre a assinatura e aumentar as opções de planos

03.

O aplicativo é bem divertido, porém sinto falta de uma explicação mais aprofundada dos conceitos. Além disso estão investindo em mudanças totalmente inúteis, como mudar a tela de abertura do baú por exemplo (que inclusive ficou mais lenta), e com isso o número de bugs vem aumentando: o app fecha sozinho, não contabiliza a pontuação corretamente, está pulando as histórias, dentre outros. Já mandei e-mail para o suporte reclamando e nunca tive retorno.

Abranger conteúdos mais aprofundados



Melhora no desenvolvimento do software e correção de bugs

**Obrigado
pela atenção**