# 고객센터

## 자주 묻는 질문

- ▼ 다글로 사용 시간은 언제 충전되나요?
  - 1. Free 플랜

가입일 기준으로 한 달마다 갱신됩니다.

2. Pro 플랜

구독일을 기준으로 한 달마다 갱신됩니다.

\* 남은 시간 확인 방법

- 모바일 앱: 화면 하단 [내 정보] 탭

- PC: 화면 왼쪽 하단 [남은 시간]

- ▼ Pro 플랜 해지/환불 방법이 궁금해요.
  - 1. 모바일 앱

모바일 앱에서 결제를 하신 경우, 플레이스토어/앱스토어 정책에 따라 <u>해지와 환불을 직접 진</u>행해주셔야 합니다. (2가지 각각 따로 진행)

- 1. 모바일 앱
- 해지 방법

**스토어 정책에 따라 해지를 신청**해 주세요.

- Google Play 해지 알아보기
- 앱 스토어 해지 알아보기
- 화불 방법

**스토어 정책에 따라 환불 요청**해 주세요.

- Google Play 환불 알아보기
- 앱 스토어 환불 알아보기
- 2. PC

아래 경로로 구독을 취소해주세요.

PC로 다글로 접속 → 왼쪽 상단 [프로필] → [결제 내역] → [결제 취소하기]

환불 요청의 경우 <mark>결제일로부터 7일 이내, 사용을 하지 않으셨을 경우</mark>에 한해서 가능합니다.

▼ 서비스에서 탈퇴하고 싶어요.

아래 방법으로 계정을 삭제하실 수 있습니다.

- 모바일 앱: [내 정보] 탭 → [설정🕸 ] → [계정 삭제]
- PC: 왼쪽 상단 [프로필] → [내 계정] → [계정 삭제]

계정 삭제 시, 개인정보를 포함해서 다글로에 저장된 모든 정보는 즉시 삭제되어 복구할 수 없습니다.

▼ 이전에 업로드했던 파일이 사라졌어요.

2개 이상의 계정을 사용하고 계시나요?

이전에 파일을 업로드하셨을 때와 동일한 계정으로 로그인하셨는지 확인해 주세요.

문제 해결이 어렵다면 고객센터로 문의해 주세요.

▼ 음성과 다른 언어로 받아쓰기가 됐어요.

받아쓰기 언어를 잘못 설정해서 발생하는 문제입니다.

파일을 업로드하거나 유튜브 링크를 사용하셨다면 처음부터 다시 시도해 주세요.

다글로 앱에서 녹음해서 받아쓰기 하셨다면 보드에서 음성 파일을 다운로드한 후, '파일 업로 드' 방식을 사용해서 다시 받아쓰기를 진행해 주세요.

언어 설정을 올바르게 하셨는데도 같은 문제가 발생한다면 고객센터로 문의해 주세요.

### Q&A

#### ▼ ■ 요금제 및 결제

- ▼ Pro 구독은 어떻게 하나요?
  - 모바일 앱: 화면 하단 [내 정보] 탭 → 사용 시간 상자 → 플랜 선택
  - PC: 왼쪽 상단 [프로필] → [구독 요금제] → Pro [업그레이드하기]
- ▼ 받아쓰기를 50시간 이상 사용하고 싶어요.

Pro+ 플랜을 구매하시면 시간을 추가로 충전하실 수 있습니다. (구매 링크)

구매하신 시간은 이번 구독월 내에 사용하셔야 하며, 남은 시간은 다음 달 갱신일에 소멸되는 점 유의 부탁드립니다.

- \* 다음 시간 갱신일 확인 방법
- 모바일 앱: 화면 하단 [내 정보] 탭 > 남은 시간 하단
- PC: 화면 왼쪽 [남은 시간] 하단
- ▼ 많은 파일을 한 번에 받아쓰기 하고 싶어요.

다량의 파일을 일일이 업로드하기 번거롭다면 대용량(받아쓰기 위탁) 플랜을 추천드립니다.

- 신청자 개인 클라우드 저장소 생성
- 음성/영상 파일을 일괄 업로드
- 완료된 받아쓰기 결과 일괄 다운로드

자세한 사항은 대용량 플랜 알아보기를 확인하신 후 문의를 남겨주세요.

#### ▼ 튛 녹음

▼ 녹음 중 다른 앱을 사용해도 되나요?

녹음 중에는 다른 앱 사용을 하지 않는 것을 권장합니다.

녹음 중 미디어를 재생하거나 마이크 권한을 가진 다른 서비스를 실행하면 녹음 파일이 손상되어 복구가 불가능할 수 있습니다

▼ 녹음 중 전화가 걸려오면 어떻게 되나요?

녹음 중에 통화를 하는 것 이외에도 <mark>전화가 걸려오는 것만으로도 녹음이 일시 정지됩니다.</mark>

**앱에 접속해서 녹음을 재개**해 주세요.

▼ 녹음이 끝났는데 계속해서 '녹음 중'이라고 떠있어요.

녹음 중에 앱을 강제 종료하시거나 핸드폰 전원이 종료된 경우 발생하는 문제입니다. 고객센터로 문의해 주시면 받아쓰기가 가능한 상태로 변경해 드립니다.

녹음이 끝난 후에는 꼭 녹음 종료 버튼을 눌러서 종료해 주세요.

#### ▼ 🦻 받아쓰기

▼ 받아쓰기 중에 진행률이 멈췄어요.

받아쓰기하는 음성/영상 파일의 크기, 전체 요청량 등에 따라 시간이 소요될 수 있습니다