

## Bertil – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Bertil Casino](#), och här nedan är en lista över de mejl vi har skickat. Vid varje mejl tog vi tiden från att vi skickade, tills vi fick svar från en riktig person. Vi har räknat på ett snitt där vi tog bort den allra snabbaste och alla långsammaste tiden för varje casino för att undvika att extremerna påverkar för mycket. Alla test genomfördes av Great.com.

### Genomsnittlig tid för att få svar från Bertil Casino:

4 timmar & 1 minuter

#### Test 1

Meddelande: Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?

Tid skickat (CEST): 2021-08-16 23.28.00

Mottaget svar: Ja du kan sätta in med Swish hos oss men du kan inte ta ut med det, dok så går det direkt in på ditt konto på dom flesta banker så fort vi har skickat ut pengarna. Här kan du se uttagstider vi har och olika sätt, tryck på Ta ut pengar och scrolla ner.  
<https://www.casumo.com/sv/faq/>

Tid svar (CEST): 2021-08-17 08.03.00

Svarstid (minuter): 515 minuter

#### Test 2

Meddelande: Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?

Tid skickat (CEST): 2021-08-16 23.28.00

Mottaget svar: Ja du kan sätta in med Swish hos oss men du kan inte ta ut med det, dok så går det direkt in på ditt konto på dom flesta banker så fort vi har skickat ut pengarna. Här kan du se uttagstider vi har och olika sätt, tryck på Ta ut pengar och scrolla ner.  
<https://www.casumo.com/sv/faq/>

Tid svar (CEST): 2021-08-17 08.03.00

Svarstid (minuter): 515 minuter

#### Test 3

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2023-02-02 03.13.39

Mottaget svar:

Normalt, sett brukar ett uttag inte ta mer än 1-5 dagar, med reservation för om vi om vi inte behöver gå igenom kontrolluppgifter. Då kan detta ta längre tid.

Tid svar (CEST): 2023-02-02 03.59.49

Svarstid (minuter): 46 minuter

## Test 4

Meddelande: Hur många casinon har ni under er licens?

Tid skickat (CEST):

Mottaget svar:

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter): minuter

## Test 5

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?

Tid skickat (CEST): 2023-02-12 08.12.46

Mottaget svar: Vi har tyvärr ingen livechat

Tid svar (CEST): 2023-02-12 08.54.55

Svarstid (minuter): 42 minuter

## Test 6

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST): 2023-02-13 06.21.41

Mottaget svar: Du kan ringa kundtjänsten på 0046 200 880 054 mellan kl. 11.00 och kl. 17.00

Tid svar (CEST): 2023-02-13 07.13.58

Svarstid (minuter): 52 minuter

## Test 7

Meddelande: Har ni livechat på svenska?

Tid skickat (CEST): 2023-02-13 02.41.41

Mottaget svar: Det har vi tyvärr inte, men du är välkommen att

kontakta oss via mail.

Tid svar (CEST): 2023-02-13 03.46.57

Svarstid (minuter): 65 minuter

## Test 8

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?

Tid skickat (CEST):

Mottaget svar:

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter): minuter

## Test 9

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?

Tid skickat (CEST): 2023-02-23 05.40.21

Mottaget svar: Det kan man göra. Du kan antingen registrera dig med BankID eller mail och lösenord.

Tid svar (CEST): 2023-02-23 07.04.56

Svarstid (minuter): 85 minuter

A S W E D I S H I N I T I A T I V E

## Test 10

Meddelande: Vad är minsta summan man kan sätta in hos er?

Tid skickat (CEST):

Mottaget svar:

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter): minuter

## Test 11

Meddelande: Kan man sätta gränser för hur mycket man spelar för hos er?

Tid skickat (CEST):

Mottaget svar:

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter):          minuter

# Great.com

A SWEDISH INITIATIVE