



## Duelz – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Duelz 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 Duelz Casino:

drygt 31 timmar

#### Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?

Tid skickat (CEST): 2021-09-26 12.21.00

Mottaget svar: Dessvärre erbjuder vi inte Swish som betalningsmetod hos oss. Du ska kunna se alla metoder vi har från insättningssidan när du är inloggad på ditt konto.

Tid svar (CEST): 2021-09-26 23.59.00

Svarstid (minuter): 698 minuter

#### Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?

Tid skickat (CEST): 2021-08-19 20.41.00

Mottaget svar: Om du testar att logga in med bank id så kommer det automatiskt att ta dig till registreringssidan där du kan registrera dig med bank id.

Tid svar (CEST): 2021-08-22 01.24.00

Svarstid (minuter): 3163 minuter

#### Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?

Tid skickat (CEST): 2021-08-21 11.59.00

Mottaget svar: Tack för ditt email. Våran live chatt är tillgänglig 24/7.

Tid svar (CEST): 2021-08-22 01.01.00

Svarstid (minuter): 782 minuter



#### Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST): 2021-08-30 08.00.00

Mottaget svar: Vi erbjuder både support via chatt och telefon dygnet runt. Telefonnummer för vår supportlinje kan du finna i våra regler och villkor från den svenska sajten.

Tid svar (CEST): 2021-09-01 01.34.00

Svarstid (minuter): 2494 minuter

#### Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?

Tid skickat (CEST): 2021-09-01 19.44.00

Mottaget svar: Vi erbjuder svensk support 24/7.

Tid svar (CEST): 2021-09-03 00.23.00

Svarstid (minuter): 1719 minuter

#### Test 6

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-02 14.46.00

Mottaget svar: Tyvärr så erbjuder vi inte våra svenska spelare någon välkomstbonus enligt vår license och regler och villkor.

Tid svar (CEST): 2021-09-03 00.21.00

Svarstid (minuter): 575 minuter

#### Test 7

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-04 07.47.00

Mottaget svar: Tyvärr så erbjuder vi inte våra svenska spelare några bonusar och detta är då pågrund av vårt license och regler och villkor.

Tid svar (CEST): 2021-09-04 21.54.00



Svarstid (minuter): 847 minuter

### Test 8

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-05 19.49.00

Mottaget svar: Vårat lägsta insättnings belopp är 200kr.

Tid svar (CEST): 2021-09-05 20.33.00

Svarstid (minuter): 44 minuter

### Test 9

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-07 12.50.00

Mottaget svar: Absolut, du är varmt välkommen att sätta insättningsgränser, inloggningsgränser och förlustgränser hos oss under "ansvarsfullt spelande" på din profil när du skapat ditt spelkonto. Detta finns även angett i våra regler och villkor.

Tid svar (CEST): 2021-09-11 00.23.00

Svarstid (minuter): 5013 minuter

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

### Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-09-09 19.52.00

Mottaget svar: Alla uttag behandlas så fort som möjligt. Vanligtvis inom 2 timmar.

Tid svar (CEST): 2021-09-11 00.23.00

Svarstid (minuter): 1711 minuter