

expekt – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [expekt 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 expekt Casino:

drygt 41 timmar

Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?
Tid skickat (CEST): 2022-09-04 22.29.00
Mottaget svar: Hos oss på Expekt accepterar vi insättningar via både Swish och Trustly!
Tid svar (CEST): 2022-09-05 08.57.00
Svarstid (minuter): 628 minuter

Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?
Tid skickat (CEST): 2022-09-05 11.09.00
Mottaget svar: Helt korrekt! Hos oss på Expekt har man möjlighet att registrera sig med BankID, detta är också ett krav vi har.
Tid svar (CEST): 2022-09-16 19.41.00
Svarstid (minuter): 16352 minuter

Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?
Tid skickat (CEST): 2022-09-11 16.47.00
Mottaget svar: Vi är tillgängliga dygnet runt på både live chatt och e-post!
Tid svar (CEST): 2022-09-11 17.06.00
Svarstid (minuter): 19 minuter

Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?
Tid skickat (CEST): 2022-08-25 19.47.00
Mottaget svar:
Tid svar (CEST):
Svarstid (minuter): minuter

Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?
Tid skickat (CEST): 2022-09-11 13.44.00
Mottaget svar: Ja det har vi! Du kan hitta vårt hjälpcenter och support här.
Tid svar (CEST): 2022-09-11 14.26.00
Svarstid (minuter): 42 minuter

Test 6

Meddelande: Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?
Tid skickat (CEST): 2022-08-30 22.55.00
Mottaget svar: Alla våra välkomsterbjudanden väljs vid första insättningen. Du behöver alltså göra en insättning för att att del utav ett erbjudande.
Tid svar (CEST): 2022-08-30 23.24.00
Svarstid (minuter): 29 minuter

Test 7

Meddelande: Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?
Tid skickat (CEST): 2022-09-07 23.14.00
Mottaget svar: Man behöver först omsätta casinobonusen 20 gånger med egna pengar innan välkomsterbjudandet aktiveras. Detta inkluderar även spinnsen som utbetalas efter att man omsatt beloppet. Detta måste göras inom 60 dagar från första insättning. Med omsättning menar jag att man behöver spela / betta för ett satt belopp, i detta fall 20 gånger bonusen / det första insatta beloppet som

aktiverade välkomsterbjudandet.

Tid svar (CEST): 2022-09-07 23.40.00

Svarstid (minuter): 26 minuter

Test 8

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

Tid skickat (CEST): 2022-08-26 18.12.00

Mottaget svar: Minsta insättningen man kan göra hos oss är på 200 kronor. Mer om hur våra insättningar och uttag fungerar, kan du läsa om genom att klicka här.

Tid svar (CEST): 2022-09-05 13.01.00

Svarstid (minuter): 14089 minuter

Test 9

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

Tid skickat (CEST): 2022-09-09 03.23.00

Mottaget svar: Hos oss har man alltid möjligheten att göra ändringar på ens spelgräns. Detta kan man göra på sin profil, och sedan under ?Sunt spel (ansvarsfullt spelande)? välja det som passar, det kan exempelvis vara Tidsgräns eller Omsättningsgräns. Du kan även läsa mer om ansvarsfullt spelande på denna hemsidan vid namn LeoSafePlay.

Tid svar (CEST): 2022-09-09 03.46.00

Svarstid (minuter): 23 minuter

Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2022-09-02 22.31.00

Mottaget svar: När man begär uttag så ska det normalt skickas inom 2-5 arbetsdagar men det kan gå snabbare beroende på vilken betalningsmetod du använder. Efter att du begärt ditt uttag kommer saldot fortfarande vara synligt på sidan tills det har godkänts från oss. Tidsramen kan variera beroende på interna procedurer och om ditt spelkonto är verifierat eller inte.

Tid svar (CEST): 2022-09-02 22.50.00
Svarstid (minuter): 19 minuter

Great.com

A SWEDISH INITIATIVE