

Guts – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Guts 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 Guts Casino:

25.48 minuter

Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?
Tid skickat (CEST): 2021-09-29 22.03.00
Mottaget svar: Har nu kollat igenom ditt ärende och önskar informera att Swish fungerar fint för både insättningar och uttag hos oss.
Tid svar (CEST): 2021-09-29 22.44.00
Svarstid (minuter): 41 minuter

Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?
Tid skickat (CEST): 2021-09-29 11.03.00
Mottaget svar: Vi vill vänligen informera dig om att konton endast kan skapas med BankID och det går tyvärr inte att endast skapa ett konto med användarnamn och lösen.
Tid svar (CEST): 2021-09-29 11.12.00
Svarstid (minuter): 9 minuter

Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?
Tid skickat (CEST): 2021-10-03 14.34.00
Mottaget svar: Vi strävar att ha våra chatlinjer öppna 24/7 365 dagar per år. Kan hända att det inte alltid är tillgängligt mellan 02 och 08 på morgonen, men är väldigt sällsynt.
Tid svar (CEST): 2021-10-03 15.02.00

Svarstid (minuter): 28 minuter

Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST): 2021-10-04 08.28.00

Mottaget svar: Vi har för stunden en begränsad telefonsupport i och med de rådande omständigheter som pågår i världen med pandemin.

Tid svar (CEST): 2021-10-04 08.33.00

Svarstid (minuter): 5 minuter

Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?

Tid skickat (CEST): 2021-10-06 08.19.00

Mottaget svar: Vi kan med glädje informera dig att vi erbjuder live-chatt kund support på svenska och engelska.

Tid svar (CEST): 2021-10-06 08.47.00

Svarstid (minuter): 28 minuter

Test 6

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-12 08.19.00

Mottaget svar: Vi erbjuder inga former av bonusar till Svenska kunder här på Guts tyvärr.

Tid svar (CEST): 2021-10-12 08.34.00

Svarstid (minuter): 15 minuter

Test 7

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-08 09.15.00

Mottaget svar: Det är så att vi inte har något välkomsterbjudande här hos oss för våra svenska kunder. Men håll gärna utkik på vår sida för framtida uppdateringar ifall detta skulle ändras framöver.

Tid svar (CEST): 2021-10-08 09.50.00

Svarstid (minuter): 35 minuter

Test 8

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-14 09.18.00

Mottaget svar: När du går till insättningsidan så står alla minimum samt maximum på varje separat insättningsmetod som vi erbjuder. Då vi erbjuder några olika metoder så varierar detta.

Tid svar (CEST): 2021-10-14 09.34.00

Svarstid (minuter): 16 minuter

Test 9

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-13 11.16.00

Mottaget svar: Då man registrerar ett spelkonto i Sverige så behöver man ange både insättningsgräns samt inloggningsgräns enligt de regler för ansvarsfullt spelande som finns upprättade. Om du önskar mer personlig hjälp ber vi dig vänligen att återkoppla till oss med nedanstående uppgifter: Ditt för och efternamn: Din hemadress du har angivit på ditt spelkonto: Ditt fullständiga personnummer:

Tid svar (CEST): 2021-10-13 12.02.00

Svarstid (minuter): 46 minuter

Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-10-09 20.04.00

Mottaget svar: Vi behandlar alltid uttag inom 24 timmar men oftast är vår behandlingstid betydligt snabbare än så. En stor andel av de uttag som skapas hos oss behandlas per automatik via vårt system men det är även en stor andel som behandlas manuellt av ansvarig avdelning. Då kan det ibland alltså gå fort undan med behandlingen, men i regel reserveras 24 timmar för behandlingen. Efter att ett uttag har behandlats, godkänts och skickats ifrån vår sida tar

det såklart olika lång tid för pengarna att nå dig beroende på uttagsmetoden som valts. Uttag till betalkort tar i normala fall 2-5 bankdagar att nå dig, medan banköverföringar kan ta upp till 8 bankdagar. Ett tips är helt klart Swish, då det både är ganska snabb behandling och därefter brukar pengarna trilla in på Swish-kontot på direkten. Notera att man vid sina första uttag kan komma att behöva verifiera sig och betalmetoderna man använder sig utav, men därefter flyter det på bra med uttagen!

Tid svar (CEST): 2021-10-09 21.26.00

Svarstid (minuter): 82 minuter

Great.com

A SWEDISH INITIATIVE