

## Hyper – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Hyper 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 Hyper Casino:

3 timmar & 11 minuter

#### Test 1

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

Tid skickat (CEST): 2022-12-12 04.13.10

Mottaget svar: Dessvärre så kan vi endast erbjuda svenska spelare en 100% match insättningsbonus per license, så registreringsbonus eller "goodwill" bonusar får vi inte erbjuda då det går emot den svenska licensen. Detta är dessvärre ett krav ställt av den svenska spelinspektionen.

Tid svar (CEST): 2022-12-12 07.03.10

Svarstid (minuter): 170 minuter

#### Test 2

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

Tid skickat (CEST): 2022-12-19 00.14.43

Mottaget svar: Förutsatt att du inte fått bonusen på någon av våra systercasinon kan du få den här på Hyper. 100% upp till 1000 kronor med x40 omsättningskrav.

Tid svar (CEST): 2022-12-19 02.08.58

Svarstid (minuter): 114 minuter

#### Test 3

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST):

Mottaget svar:

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter):           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):           2023-02-02 03.08.33

Mottaget svar:               Vi har kundtjänst 24/7.

Tid svar (CEST):              2023-02-02 05.49.51

Svarstid (minuter):          161 minuter

**Test 6**

Meddelande:                   Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST):

Mottaget svar:

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter):           minuter

**Test 7**

Meddelande:                   Har ni livechat på svenska?

Tid skickat (CEST):           2023-02-19 17.44.12

Mottaget svar:               Vi har live chatt på svenska, om du kommer under kvällen och frågar efter mig - Clarice. Jag är här fram till 01.

Tid svar (CEST):              2023-02-19 17.56.49

Svarstid (minuter):          13 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): 2023-02-22 05.55.20  
Mottaget svar: Ja, du ska registrera dig med Bank ID, på registreringssidan ska du bli guidad hur du går tillväga.  
Tid svar (CEST): 2023-02-22 13.37.46  
Svarstid (minuter): 462 minuter

**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