

Jalla – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Jalla 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 Jalla Casino:

28.59 minuter

Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?
Tid skickat (CEST): 2021-09-29 11.00.00
Mottaget svar: Det är med glädje vi kan bekräfta att Swish finns tillgängligt att använda hos oss som betalningsmetod för både insättningar och uttag.
Tid svar (CEST): 2021-09-29 11.14.00
Svarstid (minuter): 14 minuter

Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?
Tid skickat (CEST): 2021-10-04 08.29.00
Mottaget svar: För att kunna skapa ett spelkonto hos oss här på Jalla Casino så behöver du som svensk kund registrera dig med bank ID.
Tid svar (CEST): 2021-10-04 08.35.00
Svarstid (minuter): 6 minuter

Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?
Tid skickat (CEST): 2021-10-07 08.13.00
Mottaget svar: Vår livechat ska vara öppen dygnet runt så du kan kontakta oss när du vill under dagen.
Tid svar (CEST): 2021-10-07 09.46.00
Svarstid (minuter): 93 minuter



Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST): 2021-10-06 08.20.00

Mottaget svar: Just nu så är vår telefontjänst lite begränsad under corona och därav har vi inte möjlighet att ringa dig just nu. Men vi kan givetvis hjälpa dig över mail eller via vår livechat istället. Så om du skriver vad ditt ärende handlar om här i mailet så kan vi hjälpa dig Linus med att se över det.

Tid svar (CEST): 2021-10-06 08.33.00

Svarstid (minuter): 13 minuter

Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?

Tid skickat (CEST): 2021-10-08 09.13.00

Mottaget svar: "Vi ska ha en svensk livechat och denna kan du finna här."

Tid svar (CEST): 2021-10-08 10.29.00

Svarstid (minuter): 76 minuter

Test 6

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-03 14.35.00

Mottaget svar: Vi här på Jalla Casino erbjuder inga former av bonusar till våra kunder tyvärr. Varken på insättningar eller utan insättningar.

Tid svar (CEST): 2021-10-03 14.51.00

Svarstid (minuter): 16 minuter

Test 7

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-11 10.59.00

Mottaget svar: Efter att ha sett över ditt ärende vill vi vänligen informera dig att vi inte erbjuder någon välkomstbonus hos oss på Jallacasino.

great.com
A SWEDISH INITIATIVE



Tid svar (CEST): 2021-10-11 11.12.00
Svarstid (minuter): 13 minuter

Test 8

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-12 08.21.00

Mottaget svar: Jag vill vänligen informera dig om att minimum insättning är 100kr.

Tid svar (CEST): 2021-10-12 08.32.00

Svarstid (minuter): 11 minuter

Test 9

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-13 11.17.00

Mottaget svar: Det är obligatoriskt att sätta en insättningsgräns för hur mycket du vill kunna sätta in per dag, vecka och månad. Som ny spelare kommer du att bli ombedd om att välja dina gränser i samband vid registrering.

Tid svar (CEST): 2021-10-13 11.25.00

Svarstid (minuter): 8 minuter

Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-10-02 13.09.00

Mottaget svar: Jag vill vänligen informera dig om att med Swish uttag kan det ta 15 minuter, men bank tar det 3-5 bankdagar och resterande betalningsmetoder betalas ut direkt.

Tid svar (CEST): 2021-10-02 13.50.00

Svarstid (minuter): 41 minuter