

## LeoVegas – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [LeoVegas 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 LeoVegas Casino:

drygt 13 timmar

#### Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?  
Tid skickat (CEST): 2021-08-16 11.27.00  
Mottaget svar: Ja det går fint.  
Tid svar (CEST): 2021-08-16 11.56.00  
Svarstid (minuter): 29 minuter

#### Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?  
Tid skickat (CEST): 2021-08-19 15.22.00  
Mottaget svar: När man registrerar ett spelkonto hos oss så behöver man koppla sitt bankID, detta då det är ett krav i enlighet med den svenska spellicensen.  
Tid svar (CEST): 2021-08-20 05.00.00  
Svarstid (minuter): 818 minuter

#### Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-29 22.14.00  
Mottaget svar: Vi tillgängliga dygnet runt via live-chatt och email. Du är alltid varmt välkommen! :)  
Tid svar (CEST): 2021-10-01 09.01.00  
Svarstid (minuter): 2087 minuter

**Test 4**

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?  
Tid skickat (CEST): 2021-08-30 13.00.00  
Mottaget svar: Just nu har vi inte telefon tillgängligt, men vi hjälper dig gärna över mejl eller live chatt  
Tid svar (CEST): 2021-08-31 01.47.00  
Svarstid (minuter): 767 minuter

**Test 5**

Meddelande: Har ni livechat på svenska?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-01 20.03.00  
Mottaget svar: Det ska vara svenska i chatten! Dock kan det hända att alla operatörer är fulla med chattar och då kan en engelsktalande person dyka upp! Dock har vi översättning så du ska inte behöva tala engelska om du inte vill det. Skulle du ha några mer frågor eller funderingar är du hjärtligt välkommen till vår live chat som är öppen 24 timmar om dygnet för snabb och enkel service!  
Tid svar (CEST): 2021-09-01 22.49.00  
Svarstid (minuter): 166 minuter

G r e e t . c o m  
A S W E D I S H I N I T I A T I V E**Test 6**

Meddelande: Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-09 20.06.00  
Mottaget svar: Du behöver sätta in 100 SEK för att få ta del av välkomstbonusen.  
Tid svar (CEST): 2021-10-10 23.23.00  
Svarstid (minuter): 1637 minuter

**Test 7**

Meddelande: Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-08 09.12.00  
Mottaget svar: Du kan läsa mer om våra välkomstbonusar HÄR. Du får antingen 100 freespins eller 100 sek extra.

Tid svar (CEST): 2021-10-09 06.24.00  
Svarstid (minuter): 1272 minuter

### Test 8

Meddelande: Vad är minsta summan man kan sätta in hos er?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-03 14.41.00  
Mottaget svar: För kortbetalning, Swish och Apple Pay är minsta insättningssumma 100kr. Via Trustly är minsta insättningssumma 200kr.  
Tid svar (CEST): 2021-10-05 09.40.00  
Svarstid (minuter): 2579 minuter

### Test 9

Meddelande: Kan man sätta gränser för hur mycket man spelar för hos er?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-07 18.29.00  
Mottaget svar: Alla våra spelare behöver sessionsgränser samt insättningsgränser. Detta väljer man i samband när man skapar sitt konto / vid första inloggningstillfälle.  
Tid svar (CEST): 2021-09-07 23.25.00  
Svarstid (minuter): 296 minuter

### Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-06 16.50.00  
Mottaget svar: Uttag brukar gå direkt men ibland kan de dröja upp till 5 bankdagar. Dem metoder vi erbjuder är följande: Swish Trustly Visa/ Mastercard  
Tid svar (CEST): 2021-10-07 17.21.00  
Svarstid (minuter): 1471 minuter