

Lucky - email support test

Vi har testat kundtjänsten hos [Lucky Casino](#) och här nedan är en lista för de mail vi har skickat. Vid varje mail tog vi tiden till vi fick svar från en riktig person. Vi har räknat på ett snitt där vi tog bort den allra snabbaste och alla långsammaste tiden på varje casino för att undvika att extremerna påverkar för mycket. Alla test genomfördes av Great.com

Lucky Casino genomsnittlig tid att få svar:

3 timmar & 35 minuter

Test nummer: 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?
Tid skickat (CEST): 2021-08-16 11.27.00
Mottaget svar: Vi använder oss utav Trustly. Själva upplägget hos oss är att det ska vara enkelt. Svaret på din fråga är alltså att det inte är möjligt att göra en insättning via Swish.
Tid svar (CEST): 2021-08-16 11.46.00
Svarstid (minuter): 19 minuter

Test nummer: 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?
Tid skickat (CEST): 2021-08-19 15.22.00
Mottaget svar: Det går endast att skapa ett spelkonto med Bank ID eller Bankdosa hos oss.
Tid svar (CEST): 2021-08-19 15.24.00
Svarstid (minuter): 2 minuter

Test nummer: 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?
Tid skickat (CEST): 2021-08-21 01.01.00
Mottaget svar: Chatten är öppen under följande tider. Vardagar. 08.00 - 23.45 Helgdagar. 12.00 - 20.45
Tid svar (CEST): 2021-08-21 12.22.00
Svarstid (minuter): 681 minuter

Test nummer: 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?
Tid skickat (CEST): 2021-08-30 13.00.00
Mottaget svar: Vår kundservice öppettider är. Måndag-fredag kl. 08.00-00.00 Lördag-söndag kl. 12.00-21.00 Du kan ringa vår kundtjänst på +46 10 888 71 68.
Tid svar (CEST): 2021-08-30 13.01.00
Svarstid (minuter): 1 minuter

Test nummer: 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?
Tid skickat (CEST): 2021-09-29 22.15.00
Mottaget svar: Vi erbjuder en svensk chatt, likaså en engelsk. Du är varmt välkommen in i chatten, ifall du inte vill att vi hjälper dig här via mail. Chatten är öppen Mån-Fre 08:00-00:00 och Lör-Sön 12:00-21:00
Tid svar (CEST): 2021-09-29 23.08.00
Svarstid (minuter): 53 minuter

Test nummer: 6

Meddelande: Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?
Tid skickat (CEST): 2021-09-02 14.05.00
Mottaget svar: För att få välkomstbonusen behöver du bara göra en insättning på minst 100 kronor och spela för de pengarna. Om du inte lyckas nå upp till 100 kronor mer än din insättning inom 24 timmar får du tillbaka din hundralapp 48 timmar efter att du gjorde insättningen. Om du har fördubblat dina första 100 kronor någon gång under de 24 timmarna är du inte berättigad till erbjudandet. Det är självklart inga omsättningskrav på bonusen eller konstiga villkor. Du kan läsa om erbjudandet här.
Tid svar (CEST): 2021-09-02 14.07.00
Svarstid (minuter): 2 minuter

Test nummer: 7

Meddelande: Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?
Tid skickat (CEST): 2021-09-04 06.22.00
Mottaget svar: För att få välkomstbonusen behöver du bara göra en insättning på minst 100 kronor och spela för de pengarna. Om du inte lyckas nå upp till 100 kronor

mer än din insättning inom 24 timmar får du tillbaka din hundralapp 48 timmar efter att du gjorde insättningen. Om du har fördubblat dina första 100 kronor någon gång under de 24 timmarna är du inte berättigad till erbjudandet. Det är självklart inga omsättningskrav på bonusen eller konstiga villkor. Du kan läsa om erbjudandet här. <https://luckycasino.com/sv/double-up>

Tid svar (CEST): 2021-09-04 14.58.00
Svarstid (minuter): 516 minuter

Test nummer: 8

Meddelande: Vad är minsta summan man kan sätta in hos er?
Tid skickat (CEST): 2021-09-05 23.08.00
Mottaget svar: Den lägsta insättningen man kan göra hos oss är 100 kronor, det gäller även när man gör ett uttag.
Tid svar (CEST): 2021-09-06 15.01.00
Svarstid (minuter): 953 minuter

Test nummer: 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: Det borde vara fullt möjligt för dig att göra detta. Vänligen logga in på ditt spelkonto och sedan klickar du på menyraden på vänstersidan och sedan skrollar du ned till "mina profildetaljer" och väl där inne borde du finna "mina gränser".
Tid svar (CEST): 2021-09-07 18.38.00
Svarstid (minuter): 9 minuter

Test nummer: 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?
Tid skickat (CEST): 2021-09-09 00.50.00
Mottaget svar: Ett uttag hos oss tar i de allra flesta fallen bara några minuter. Uttaget skickas alltid direkt från oss till samma bankkonto som du senast satte in pengar med, men om uttaget inte har kommit fram efter en kort stund så ber vi våra kunder att vänta i högst 2 bankdagar eftersom det kan vara fördröjningar som uppstått mellan betalningsleverantören och deras bank. Om pengarna fortfarande inte har dykt upp



Senast uppdaterad: 2023-01-27

efter det så påbörjar vi en undersökning tillsammans med vår betalningsleverantör Trustly och eventuellt kundens bank. Vänligen notera att våra kunder behöver verifiera sina kontaktuppgifter (e-postadress och telefonnummer) innan de är berättigade till att göra uttag från LuckyCasino.

Tid svar (CEST): 2021-09-09 08.11.00

Svarstid (minuter): 441 minuter

Great.com

A SWEDISH INITIATIVE