

## Race – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Race 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 Race Casino:

1 timmar & 37 minuter

#### Test 1

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

Tid skickat (CEST): 2022-12-13 04.24.02

Mottaget svar: Dessvärre så kan vi tyvärr inte erbjuda svenska spelare några bonusar förutom en insättningsbonus med sin första insättning vilket är i enlighet med den svenska spellicens som vi har.

Tid svar (CEST): 2022-12-13 09.17.08

Svarstid (minuter): 293 minuter

#### Test 2

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

Tid skickat (CEST):

Mottaget svar:

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter): minuter

#### Test 3

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2023-01-29 02.34.14

Mottaget svar: Från det att ett uttag har begärts så kan det ta upp till 24 timmar för det att behandlas av vår finansiella avdelning. Överföringstiden efter att ett uttag har betalats ut kan variera lite beroende på vilken insättningsmetod man använder sig utav.

Tid svar (CEST): 2023-01-29 03.58.36

Svarstid (minuter): 84 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): 2023-01-29 03.07.19

Mottaget svar: Tack för att du kontaktar vår kundtjänst, vår livechatt är tillgänglig 24/7 året runt, men just svensk support finns mellan 08:00 - 01:00, utanför dessa tider så är det engelsk support tillgängligt.

Tid svar (CEST): 2023-01-29 04.03.54

Svarstid (minuter): 57 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 17.44.20

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 17.56.48

great.com

A SWEDISH INITIATIVE

Svarstid (minuter): 12 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): 2023-02-23 05.40.35

Mottaget svar: Alla svenska spelare måste registrera sig med BankID.

Tid svar (CEST): 2023-02-23 06.19.51

Svarstid (minuter): 39 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