

Spela – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Spela 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 Spela Casino:

Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?

Tid skickat (CEST): 2021-10-02 13.00.00

Mottaget svar: Tyvärr är inte Swish ett alternativ för insättningar och uttag, för dessa använder vi trustly som plattform. <https://www.spela.com/sv/aboutus> Vi vill att du ska luta dig tillbaka och fokusera på att ha kul. Det är därför viktigt att du känner dig 100% trygg hos oss. Vi använder den senaste SSL-teknologin och Trustlys betalningsplattform, vilket innebär att all information som sänds från oss till dig är helt privat. Låt säkerheten ligga i våra händer och spelandet i dina. Snurra i fantastiska slots, dra in vinster och gör enkelt ett säkert uttag!

Tid svar (CEST): 2021-10-02 15.01.00

Svarstid (minuter): 121 minuter

Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?

Tid skickat (CEST): 2021-10-16 13.46.00

Mottaget svar: Mall angående att dem ej hittar kundens konto

Tid svar (CEST): 2021-10-17 14.08.00

Svarstid (minuter): 1462 minuter

Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?

Tid skickat (CEST): 2021-10-17 13.53.00

Mottaget svar: Please be informed that our Live Chat is open 24h 7

days per week, whenever you need we are always there for you!

Tid svar (CEST): 2021-10-17 14.23.00

Svarstid (minuter): 30 minuter

Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST): 2021-10-12 08.45.00

Mottaget svar: Kindly note that our telephone customer service is temporarily unavailable and will remain so until further notice. We wish to apologise for any inconvenience this may cause to you. With that being said feel free to contact us any time via email if you have any concerns, we are always happy to help you!

Tid svar (CEST): 2021-10-12 14.51.00

Svarstid (minuter): 366 minuter

Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?

Tid skickat (CEST): 2021-10-13 11.27.00

Mottaget svar: I do apologize for replying in English however there are currently no Swedish agents at this time. Please be advised that we do have Swedish agents and if you request to speak with a Swedish agent, we will pass you through.

Tid svar (CEST): 2021-10-13 12.11.00

Svarstid (minuter): 44 minuter

Test 6

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-14 09.25.00

Mottaget svar: Thank you for contacting Spela Support with your request. Please note that you can find all the promotions available for new players on this link. <https://www.spela.com/en-eu/promotions/welcomeoffer>

Tid svar (CEST): 2021-10-14 12.45.00

Svarstid (minuter): 200 minuter

Test 7

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-21 08.11.00

Mottaget svar: Inget svar

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter): minuter

Test 8

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-15 11.50.00

Mottaget svar: Inget svar

Tid svar (CEST):

Svarstid (minuter): minuter

Test 9

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

Tid skickat (CEST): 2021-10-20 10.07.00

Mottaget svar: Mall angående att dem ej hittar kundens konto

Tid svar (CEST): 2021-10-20 10.26.00

Svarstid (minuter): 19 minuter

Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-10-22 11.12.00

Mottaget svar: Sorry if I answer you in English but our Swedish Agents are not available at the moment . Thank you for contacting Spela Support with your request. Please be informed that all the withdrawal requests are handled and reviewed in between 24 to 72h and as soon as the review will be over, you will receive a

notification letter. If you want to know also which payment method we can accept you can follow this link and you will see what can be used.
<https://www.spela.com/en/payment-methods>

Tid svar (CEST): 2021-10-22 14.20.00

Svarstid (minuter): 188 minuter

Great.com

A SWEDISH INITIATIVE