

Spin – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Spin 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 Spin Casino:

3 timmar & 36 minuter

Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?
Tid skickat (CEST): 2021-08-16 18.24.00
Mottaget svar: Vi använder oss ej av Swish men vi använder oss av nedan insättningsmetoder. Ecopayz EntroPay MasterCard Much Better Rapid Transfer Skrill Skrill 1-Tap Trustly Visa Zapzap Zimpler
Tid svar (CEST): 2021-08-16 18.42.00
Svarstid (minuter): 18 minuter

Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?
Tid skickat (CEST): 2021-08-19 10.37.00
Mottaget svar: Man måste registrera sig med BankID hos oss.
Tid svar (CEST): 2021-08-19 15.26.00
Svarstid (minuter): 289 minuter

Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?
Tid skickat (CEST): 2021-08-21 01.01.00
Mottaget svar: Chatten är öppen mellan 08.00-00.00. Vi finns även via email samma tider. Är det något vi kan hjälpa till med?
Tid svar (CEST): 2021-08-21 08.38.00
Svarstid (minuter): 457 minuter

Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?
Tid skickat (CEST): 2021-08-30 07.27.00
Mottaget svar: Vi har ingen support via telefon. Vi har support via email och chatt mellan 08.00-00.00.
Tid svar (CEST): 2021-08-30 13.21.00
Svarstid (minuter): 354 minuter

Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?
Tid skickat (CEST): 2021-09-01 20.03.00
Mottaget svar: Vår chatt är på svenska, men ibland med översättare om svensktalande agent inte är tillgänglig just då. Det går alltid att prata engelska också. Jag hoppas detta hjälper dig!
Tid svar (CEST): 2021-09-01 20.21.00
Svarstid (minuter): 18 minuter

Test 6

Meddelande: Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?
Tid skickat (CEST): 2021-09-02 14.05.00
Mottaget svar: Då vi har svensk spellicens och följer svensk spellag så får vi endast erbjuda en bonus per spelare, detta är en välkomstbonus på 100kr som man får när man gör sin första insättning på minst 100kr.
Tid svar (CEST): 2021-09-02 14.20.00
Svarstid (minuter): 15 minuter

Test 7

Meddelande: Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?
Tid skickat (CEST): 2021-09-04 14.38.00
Mottaget svar: Då är det följande som främst gäller. Bonus på 100 kr vid en första insättning på minst 100 kr
Omsättningskrav på 30x bonusen innan du kan göra uttag
Erbjudandet gäller endast nya kunder
Erbjudandet måste aktiveras innan en insats spelas
Du kan läsa alla regler på följande länk.
<https://www.spincasino.se/erbjudanden/regler/> Om du har några andra frågor så tveka inte att höra av dig igen. Vi finns här mellan 08.00-00.00.

Tid svar (CEST): 2021-09-04 16.46.00
Svarstid (minuter): 128 minuter

Test 8

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-30 09.12.00

Mottaget svar: Tack för ditt email och jag ber om ursäkt för sent svar. Ja det stämmer, 100 kr är den minsta insättningen

Tid svar (CEST): 2021-09-30 16.35.00

Svarstid (minuter): 443 minuter

Test 9

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-07 14.40.00

Mottaget svar: Hos oss så måste du alltid välja insättningsgränser för dag, vecka och månad. Du kommer även behöva ställa in en inloggningsgräns som är maxantalet timmar du kan vara inloggad per dag, vecka och månad. Utöver det så har vi självexkludering såklart ifall man känner att man måste pausa. Då kan man välja bara nån dag eller flera veckor upp till månader. Kontot öppnas då efter att den tiden gått. Skulle man känna att man helt behöver stänga av sig så är det permanent självexkludering som gäller minst 12 månader innan ett konto möjligtvis kan återöppnas.

Tid svar (CEST): 2021-09-08 08.40.00

Svarstid (minuter): 1080 minuter

Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-09-09 08.41.00

Mottaget svar: När man gör ett uttag så kommer det först vara i en behandlingsperiod i minst 24 timmar. Efter det kommer uttaget behandlas och betalas ut från oss. När man använder Trustly som uttagsmetod så brukar pengarna reflektera på bankkontot inom några minuter, upp till någon timma efter att pengarna lämnat oss. Om du använder dig av bankkort som uttagsmetod så tar det 3-7 bankdagar.

Tid svar (CEST): 2021-09-09 09.06.00
Svarstid (minuter): 25 minuter

Great.com

A SWEDISH INITIATIVE