

## Vera&John – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Vera&John 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 Vera&John Casino:

1 timmar & 27 minuter

#### Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?

Tid skickat (CEST): 2021-08-16 18.24.00

Mottaget svar: Vi har tyvärr inte Swish som insättningsmetod. Man kan sätta in med följande metoder. Trustly banköverföring, via bankkort, Neteller, Paysafecard och Skrill.

Tid svar (CEST): 2021-08-16 18.34.00

Svarstid (minuter): 10 minuter

#### Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?

Tid skickat (CEST): 2021-08-19 10.37.00

Mottaget svar: Hos oss så måste man först registrera sig manuellt och när man sedan slutfört sin registrering så måste man koppla sitt bankID till det kontot innan man kan börja spela. När man väl registerat sitt konto så kan man sedan använda bankID för att logga in på sitt konto.

Tid svar (CEST): 2021-08-19 10.54.00

Svarstid (minuter): 17 minuter

#### Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?

Tid skickat (CEST): 2021-08-21 16.03.00

Mottaget svar: Chatten är öppen mellan 09.00 - 23.00. Du är välkommen att kontakta oss där.

Tid svar (CEST):

2021-08-21 16.18.00

Svarstid (minuter): 15 minuter

**Test 4**

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST): 2021-10-04 13.35.00

Mottaget svar: Du kan nå oss på telefonnummer: 0812451423 Vår support har öppet mellan 09:00 - 23:00, du kan även kontakta oss via live chatt genom denna länk: [https://verajohn-se.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch/](https://verajohn-se.custhelp.com/app/chat/chat_launch/)

Tid svar (CEST): 2021-10-04 13.58.00

Svarstid (minuter): 23 minuter

**Test 5**

Meddelande: Har ni livechat på svenska?

Tid skickat (CEST): 2021-09-01 20.36.00

Mottaget svar: Ja självklart finns vår chatt tillgänglig på svenska. Men alla agenter kan även svara på engelska om så önskas.

Tid svar (CEST): 2021-09-01 20.59.00

Svarstid (minuter): 23 minuter

**Test 6**

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-02 23.27.00

Mottaget svar: Vår välkomstbonus är en insättningsbonus, du kan läsa om den och dess regler samt villkor via denna länk. <https://www.verajohn.se/about/ourwelcomebonus>

Tid svar (CEST): 2021-09-03 08.50.00

Svarstid (minuter): 563 minuter

**Test 7**

Meddelande:

Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?

Tid skickat (CEST): 2021-10-06 08.30.00

Mottaget svar: Välkomstbonusen ger dig 200 freespins vid insättning på 100 kr eller mer, som då kommer betalas ut automatiskt när insättningen har genomförts. Om du tidigare har tagit del av denna bonus är du inte längre berättigad till fler bonusar från Vera&John eller annat systercasino som är registrerat hos Dumarca Gaming Ltd. Den maximala tillåtna enskilda insatsen vid spel med välkomstbonusen är 62.50 kr i slots och 250 kr i bordsspel samt roulette. Överskridande av denna gräns leder till konfiskering av eventuella bonusar och relaterade vinster. Du kan läsa mer gällande användarvillkor och regler som gäller om du klickar in på länken nedan: Vera&John | Om oss » Ett roligare casino (verajohn.se)

Tid svar (CEST): 2021-10-06 09.04.00

Svarstid (minuter): 34 minuter

### Test 8

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-05 23.49.00

Mottaget svar: Den lägste summan du kan sätta in på en insättning är 100kr

Tid svar (CEST): 2021-09-06 08.53.00

Svarstid (minuter): 544 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: Alla spelsidor med svensk licens har tills vidare en insättningsgräns på 5000 kronor per vecka. När du skapar ett spelkonto så kan du själv sätta dina insättningsgränser för att enkelt kontrollera hur mycket du spelar för.

Tid svar (CEST): 2021-09-07 14.56.00

Svarstid (minuter): 16 minuter

**Test 10**

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

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

Mottaget svar: Vår hanteringstid på uttag är inom 24 timmar, även om vi gör vad vi kan för att godkänna uttag så snabbt som möjligt, kan det variera från uttag till uttag. Vi vill även påpeka att vi kan komma att begära in vissa dokument för verifiering, detta sker oftast vid första uttagstillfället, och kan komma att dra ut på tiden tills verifieringen har gått igenom, inom 72 timmar.

Tid svar (CEST): 2021-09-09 08.55.00

Svarstid (minuter): 14 minuter

# Great.com

A SWEDISH INITIATIVE