



## Videoslots – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Videoslots 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 Videoslots Casino:

drygt 18 timmar

#### Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?  
Tid skickat (CEST): 2021-08-16 18.24.00  
Mottaget svar: Absolut, det går hur bra som helst att göra en insättning via swish.  
Tid svar (CEST): 2021-08-16 20.57.00  
Svarstid (minuter): 153 minuter

#### Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?  
Tid skickat (CEST): 2021-08-19 10.37.00  
Mottaget svar: Det funkar alldeles utmärkt att registrera sig via . Har du bekymmer att göra det? Eller var det bara en förfrågan om man kunde.  
Tid svar (CEST): 2021-08-19 10.43.00  
Svarstid (minuter): 6 minuter

#### Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?  
Tid skickat (CEST): 2021-08-21 16.03.00  
Mottaget svar: Vår live-chatt är öppen 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan.  
Tid svar (CEST): 2021-08-21 16.06.00  
Svarstid (minuter): 3 minuter



#### Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?

Tid skickat (CEST): 2021-08-30 19.27.00

Mottaget svar: Vi erbjuder support via chatt, mail och även telefon. Dessvärre har vi inget telefonnummer du kan nå oss på, utan då får du boka en tid här via mail eller om du kommer in i chatt. Just nu är vi tyvärr lite underbemannade vilket kan göra det svårt att göra samtal! Men är det så att du heller vill ha hjälp via samtal före mail eller chatt så kan vi nog försöka ordna en dag där vi kan ringa dig.

Tid svar (CEST): 2021-08-31 00.48.00

Svarstid (minuter): 321 minuter

#### Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?

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

Mottaget svar: Vi har svensktalande agenter också! :) Om du har några frågor eller funderingar så tveka inte på att höra av dig! Vi är tillgängliga dygnet runt, alla dagar i veckan!

Tid svar (CEST): 2021-09-01 23.46.00

Svarstid (minuter): 190 minuter

#### Test 6

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

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

Mottaget svar: Välkomstbonus får man enbart vid insättning utav 100kr!

Tid svar (CEST): 2021-09-03 01.07.00

Svarstid (minuter): 100 minuter

#### Test 7

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

Tid skickat (CEST): 2021-09-04 14.38.00



Mottaget svar: Här kan du läsa allt om vår välkomst bonus.  
<https://www.videoslots.com/sv/welcome-bonus/>

Tid svar (CEST): 2021-09-04 15.04.00

Svarstid (minuter): 26 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: Det minsta du kan sätta in är 100:-

Tid svar (CEST): 2021-09-06 00.11.00

Svarstid (minuter): 22 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: Gränser av olika typer finner du hos de flesta casino! Detta är ett sätt att skydda spelare, och dessutom ett licenskrav! Du kan läsa mer om dina gränser inne på din profil under fliken "ansvarsfullt spelande"

Tid svar (CEST): 2021-09-07 16.47.00

Svarstid (minuter): 127 minuter

### Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

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

Mottaget svar: Uttag processeras inom 5 minuter och når ditt konto inom loppet på några minuter!

Tid svar (CEST): 2021-09-09 09.14.00

Svarstid (minuter): 33 minuter