VoodooDreams – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos VoodooDreams 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 VoodooDreams Casino:

drygt 47 timmar

Test 1

Meddelande:	Tillåter ni Swish för insättningar?
Tid skickat (CEST):	2021-08-16 18.24.00
Mottaget svar:	Dessverre så kan du inte bruke Swish her hos oss men du kan bruke Trustly istedet.
Tid svar (CEST):	2021-08-17 15.47.00
Svarstid (minuter):	1283 minuter

Great.com
A SWEDISH INITIATIVE

Test 2

Meddelande:	Kan man regga sig med BankID?
Tid skickat (CEST):	2021-08-19 10.37.00
Mottaget svar:	Du är varmt välkommen att registera ett konto med bankID hos oss. Detta gör du enkelt genom en första insättning.
Tid svar (CEST):	2021-08-19 13.48.00
Svarstid (minuter):	191 minuter

Test 3

Meddelande:	Vad har ni för öppettider i livechat?
Tid skickat (CEST):	2021-08-21 16.03.00
Mottaget svar:	Tack för ditt email. Våran livechatt är öppen 24/7.
Tid svar (CEST):	2021-08-22 00.54.00
Svarstid (minuter):	531 minuter

Test 4

Meddelande:	Vad har ni för öppettider på telefon?
Tid skickat (CEST):	2021-08-30 19.27.00
Mottaget svar:	Vår telefonsupport finns tillgänglig dygnet runt, och numret hittar du i våra regler och villkor.
Tid svar (CEST):	2021-08-31 02.01.00
Svarstid (minuter):	394 minuter

Test 5

Meddelande:	Har ni livechat på svenska?
Tid skickat (CEST):	2021-09-01 20.36.00
Mottaget svar:	Vi har både engelsk och svenska support i chatterna våra och du är välkommen när som helst då vi har öppet 24/7, Kan vara att våran svenska agent kan vara på lunch men oro dig inte då kan du chatta med en norsk eller engelsk,
Tid svar (CEST):	2021-09-03 00.25.00
Svarstid (minuter):	1669 minuter

Great.com
A SWEDISH INITIATIVE

Test 6

Meddelande:	Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?
Tid skickat (CEST):	2021-09-02 23.27.00
Mottaget svar:	Tyvärr enligt svensk spel lag som vi går under kan vi tyvärr inte ge ut bonusar till våra svenska spelare,
Tid svar (CEST):	2021-09-03 00.26.00
Svarstid (minuter):	59 minuter

Test 7

Meddelande:	Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?
Tid skickat (CEST):	2021-09-04 14.38.00
Mottaget svar:	Tyvärr så erbjuder vi inte våra svenska spelare några bonusar och detta är då pågrund av vårat license och regler och villkor.
Tid svar (CEST):	2021-09-04 21.49.00

Svarstid (minuter):	431 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:	Minsta insättning hos oss är 50 KR.
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:	Gällande spelgränser, så finner du ett gäng alternativ under "ansvarsfullt spelande" på din profil då du skapar ett konto. Du kan välja insättningsgränser, speltidsgränser och förlustgränser.
Tid svar (CEST):	2021-09-11 00.32.00
Svarstid (minuter):	4912 minuter

Great.com
A SWEDISH INITIATIVE

Test 10

Meddelande:	Hur lång tid tar uttag hos er?
Tid skickat (CEST):	2021-09-09 08.41.00
Mottaget svar:	Alla uttag behandlas så fort som möjligt under kontorstid, mellan 08.00-02.00. Vanligtvis inom 2 timmar.
Tid svar (CEST):	2021-09-11 00.32.00
Svarstid (minuter):	2391 minuter