

# Quickline

## Mobile Anpassungen

*Factsheet & FAQs*

Datum 20.03.2017  
Version 1.0 / PM-CFR

**Quickline AG**  
Dr. Schneider-Strasse 16  
CH-2560 Nidau  
quickline.ch  
Tel. +41(0)32 559 99 99



## Inhalt

1	Anpassungen Quickline Mobile Smart Abos .....	3
1.1	Ausgangslage .....	3
1.2	Anpassung im Überblick .....	3
1.2.1	Einführung Family-Rabatt ab dem zweiten Smart Abo .....	3
1.2.2	Datenpaket: 1 GB Highspeed-Datenvolumen .....	3
1.3	Zeitpunkt der Anpassungen.....	4
1.3.1	Family-Rabatt .....	4
1.3.2	Datenpaket: 1 GB Highspeed-Datenvolumen .....	4
1.4	Details Family-Rabatt.....	4
1.4.1	Business Rules .....	4
1.4.2	Anpassungen im Bestellprozess .....	4
1.5	Details Datenpaket: 1 GB Highspeed-Datenvolumen.....	5
1.5.1	Business Rules .....	5
1.5.2	Bestellung.....	6
1.5.3	Notifikationen und SMS-Abfrage .....	6
2	Kommunikation.....	7
2.1.1	Bestandeskunden .....	7
2.1.2	Kommunikationsmittel.....	7
3	QMC .....	8
3.1	Abfrage Restguthaben Pakete .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
4	FAQs .....	9
4.1	Was benötige ich um vom Family-Rabatt profitieren zu können? .....	9
4.2	Benötige ich ein All-in-One Abo um vom Family-Rabatt profitieren zu können?.....	9
4.3	Ich habe vier Mobile Smart Flat S / M / L Abos in meinem Vertrag. Welche drei Abos erhalten den Family-Rabatt? .....	9
4.4	Wie habe die Kostenkontrolle über sämtliche Abos, die in meinem Vertrag laufen?.....	9
4.5	Mein Datenvolumen für vollen Speed ist aufgebraucht. Kann ich zusätzliches Highspeed-Datenvolumen kaufen? .....	9
4.6	Muss ich warten bis meine Geschwindigkeit gedrosselt wurde oder kann ich jeder Zeit zusätzliches Highspeed-Datenvolumen kaufen?.....	9
4.7	Wie kann ich mein verbleibendes Highspeed-Datenvolumen kontrollieren? .....	9

# 1 Anpassungen Quickline Mobile Smart Abos

## 1.1 Ausgangslage

Aktuell sind die Mobile Abos von Quickline trotz dem AiO-Rabatt primär auf Einzelpersonen ausgerichtet. Damit die Quickline Mobile Smart Abos auch für Familien noch mehr an Attraktivität gewinnen, wird neu ein „Family-Rabatt“ ab dem zweiten Abo eingeführt. Weiter besteht aktuell keine Möglichkeit zusätzliches Highspeed-Datenvolumen zu kaufen. Hat ein Kunde sein im Abo inkludiertes Highspeed-Datenvolumen aufgebraucht, ist seine Geschwindigkeit bis zum Anfang des nächsten Monats gedrosselt. Neu bietet Quickline die Möglichkeit für die Abos Smart Flat S-L einmal pro Monat 1 GB zusätzliches Highspeed-Datenvolumen zu kaufen.

## 1.2 Anpassung im Überblick

### 1.2.1 Einführung Family-Rabatt ab dem zweiten Smart Abo

**Produkt Design**

	Smart Flat L <i>Mainstream/High-End</i>	Smart Flat M <i>Mainstream</i>	Smart Flat S <i>Mainstream</i>	Smart Start <i>Low-End Pre- to Postpaid</i>	Family Rabatt
Schweiz	Telefonie Flat SMS/MMS Flat Surfen Highspeed bis 7,5 GB	Telefonie Flat SMS/MMS Flat Surfen Highspeed bis 3 GB	Telefonie Flat SMS/MMS Flat Surfen Highspeed bis 1 GB	QL-Netze Flat SMS/MMS Flat Surfen Highspeed bis 50 MB	Ab 2. Abo bis max. 5. Abo <b>CHF 10.--</b>
1. Abo	CHF 65.-	CHF 55.-	CHF 40.-	CHF 10.-	Kein Family-Rabatt auf Smart Start
Ab 2. Abo*	CHF 55.-	CHF 45.-	CHF 30.-	CHF 10.-	
Mit All-in-One					Die beiden Jugend-Abos <b>Youth Start</b> und <b>Youth Surf</b> werden in Zukunft <b>nicht mehr</b> angeboten. Das Smart Flat S bietet inkl. Family-Rabatt das bessere Preis/Leistungs-Verhältnis.
1. Abo	CHF 55.-	CHF 45.-	CHF 30.-	Gratis	
Ab 2. Abo*	CHF 45.-	CHF 35.-	CHF 20.-	Gratis**	* Bis maximal 5 Abos pro Kunde ** 1 Smart Start mit einem AiO-Abo gratis

Unabhängig vom AiO-Rabatt erhält ein Kunde ab dem zweiten Smart Abo CHF 10.- Family-Rabatt. Keinen Family-Rabatt erhält das Abo Smart Start, es berechtigt aber andere Abos zum Family-Rabatt.

Die beiden Jugend Abos Youth Start und Youth Surf werden gefreezt und nicht mehr verkauft.

### 1.2.2 Datenpaket: 1 GB Highspeed-Datenvolumen

Für die Abos Smart Flat S / M / L kann einmal pro Monat zusätzlich 1 GB Highspeed-Datenvolumen zum Preis von CHF 9.90 erworben werden. Das zusätzliche Highspeed-Datenvolumen wird mit dem Text **Start Data 1 GB** an die Nummer 9010 aktiviert.

## 1.3 Zeitpunkt der Anpassungen

### 1.3.1 Family-Rabatt

#### Bestehende Kunden

- ✓ Der Family-Rabatt wird per 3.4.2017 eingeführt.  
Der Family-Rabatt wird allerdings rückwirkend ab dem 1.4.2017 gewährt. Die Bestandskunden erhalten den Family-Rabatt auf ihren bestehenden Abos also bereits für den gesamten Monat April.
- ✓ Bei zusätzlich bestellten Abos ab dem 3.4.2017 wird der Family-Rabatt pro Rata gewährt.

#### Neukunden

- ✓ Der Family-Rabatt wird per 3.4.2017 eingeführt.
- ✓ Auf ab dem 3.4.2017 bestellten Abos wird der Family-Rabatt pro Rata gewährt.

### 1.3.2 Datenpaket: 1 GB Highspeed-Datenvolumen

Das Datenpaket wird per 3.4.2017 eingeführt. Ab diesen Zeitpunkt kann das Datenpaket vom Kunden per SMS mit dem Text **Start Data 1 GB** an die Nummer 9010 gekauft werden. Ebenfalls kann das Datenpaket vom KNU oder von Quickline im QMC aktiviert werden.

## 1.4 Details Family-Rabatt

### 1.4.1 Business Rules

- ✓ **Der Family-Rabatt wird auf den folgenden Abos gewährt: Smart Flat S / M / L**
  - Nicht gewährt wird der Family-Rabatt auf dem Abo Smart Start. Das Abo Smart Start berechtigt allerdings die Smart Flat Abos zum Family-Rabatt.
- ✓ Der Family-Rabatt beträgt CHF 10.- pro Abo und Monat.
- ✓ Voraussetzung für den Family-Rabatt sind mindestens zwei Mobile-Abos, welche auf den gleichen Vertrag lauten. Der Family Rabatt wird ab dem zweiten Abo gewährt.
- ✓ Pro Vertrag sind maximal vier Abos Family-Rabatt berechtigt (Abo 2 bis Abo 5).
- ✓ Damit ein Abo Family-Rabatt berechtigt ist, müssen sämtliche relevanten Abos am Ende des entsprechenden Monats aktiv sein.
- ✓ Im ersten Monat eines jeweiligen Abos wird der Family-Rabatt pro Rata verrechnet.
- ✓ Der AiO-Rabatt hat keinen Einfluss auf den Family-Rabatt. Der Family-Rabatt kann mit dem AiO-Rabatt kombiniert werden. Der Family-Rabatt wird unabhängig vom AiO-Rabatt gewährt. Auch Kunden ohne AiO-Produkte erhalten unter den gegebenen Voraussetzungen den Family-Rabatt.
- ✓ Abowechsel
  - Bei einem Downgrade von einem Smart Flat S / M / L auf ein Smart Start verliert das Abo seine Berechtigung auf den Family-Rabatt.
- ✓ Bei einem Umzug wird der Family-Rabatt pro Rata verrechnet.

### 1.4.2 Anpassungen im Bestellprozess

Für den Fall, dass der Vertragsinhaber nicht der Hauptnutzer eines Abos ist, kann neu für jedes Abo ein Hauptnutzer erfasst werden.

Smart Flat M Abo wechseln	CHF 55.00/Mt.
Family Rabatt Smart Flat	- CHF 10.00/Mt.
<input type="radio"/> Rufnummer behalten/portieren ⓘ	inklusive
<input checked="" type="radio"/> Neue Rufnummer : 076 761 55 58 - Ändern	inklusive
<input type="radio"/> Neue Spezialnummer	CHF 300.00
<input checked="" type="checkbox"/> SIM-Karte	CHF 40.00
<input type="checkbox"/> Bezeichnung für Nummer (z.B. „Anna“) ⓘ	inklusive
<input type="checkbox"/> Informationen zum Hauptnutzer erfassen ⓘ	inklusive
<input type="checkbox"/> Sperrung von kostenpflichtigen Mehrwertnummern (0906XX) mit erotischem Inhalt.	inklusive
<b>Ihr Handy</b>	
<input type="radio"/> Neues Handy	
<input checked="" type="radio"/> Ohne	
Mobil-Abo entfernen	
Mobil-Abo hinzufügen	

Für die Benutzung sämtlicher Abos, auch durch Drittpersonen, ist aber einzig der Vertragsinhaber verantwortlich. Wird als Hauptnutzer eine Person unter 16 Jahren erfasst, werden die erotischen Mehrwertdienste automatisch gesperrt.

Zusätzlich zum Alter des Hauptnutzers kann eine zusätzliche Benachrichtigungsnummer erfasst werden. Die Benachrichtigungen bezüglich Nutzungslimiten werden zusätzlich zur Hauptnummer, auch an die hier hinterlegte Nummer gesendet. Diese Nummer muss zwingend eine Quickline Mobile Nummer sein.

**Informationen zum Hauptnutzer**
✕ Schliessen

Name\*

Vorname\*

Geburtsdatum\*

Zusätzliche Benachrichtigungsnummer  ⓘ

## 1.5 Details Datenpaket: 1 GB Highspeed-Datenvolumen

### 1.5.1 Business Rules

- ✓ **Das Datenpaket kann mit den folgenden Abos gekauft werden: Smart Flat S / M / L**
  - Mit dem Abo Smart Start, sowie mit sämtlichen alten Quickline Mobile Abos kann das Datenpaket nicht gekauft werden.

- ✓ Das Datenpaket kann maximal einmal pro Monat gekauft werden. Das Datenpaket kann jederzeit gekauft werden, auch wenn der Kunde noch nicht gedrosselt ist.
- ✓ Das Datenpaket ist bis Ende Monat gültig und muss bei Bedarf jeden Monat neu gekauft werden. Nicht aufgebrauchtes Highspeed-Datenvolumen verfällt.
- ✓ Das Datenpaket wird direkt bei der Bestellung verrechnet, unabhängig davon, ob das Datenpaket auch tatsächlich gebraucht wird.
- ✓ Bei einem Umzug verfällt nicht gebrauchtes Highspeed-Datenvolumen und wird nach dem Umzug pro Rata neu aufgeschaltet.

### 1.5.2 Bestellung

Das Datenpaket kann entweder per SMS mit dem Text **Start Data 1 GB** an die Nummer 9010 oder durch das KNU oder Quickline im QMC gekauft werden.

Die Bestellung des Datenpakets wird dem Kunden per SMS bestätigt:

Highspeed-Datenpaket (CHF 9.90) wurde gekauft. Sie erhalten 1 GB zusätzliches Highspeed Datenvolumen bis Ende Monat. Somit surfen Sie in der Schweiz noch XXXX MB mit voller Geschwindigkeit.

Kann von der effektiven Nutzung abweichen. Quickline AG

Hat der Kunde bereits ein Highspeed-Datenpaket gekauft und versucht per SMS ein weiteres Highspeed-Datenpaket zu kaufen, erhält der Kunde die folgende Notifikation:

In diesem Monat wurde bereits ein Highspeed-Datenpaket gekauft. Pro Monat kann nur ein Highspeed-Datenpaket gekauft werden. Quickline AG

### 1.5.3 Notifikationen und SMS-Abfrage

#### 1.5.3.1 Notifikationen 80% und 100% Verbrauch des im Abo inkludierten Highspeed-Datenvolumens

Neu werden die Kunden der Abos Smart Flat S / M / L bei Erreichen der entsprechenden Schwellwerte auf das Datenpaket aufmerksam gemacht, vorausgesetzt es wurde im entsprechenden Monat noch nicht gekauft.

Schwellenwert	
80%	Ihr Daten-Volumen für vollen Speed ist bald aufgebraucht. Bis Ende Monat stehen noch XXX MB zur Verfügung. Danach wird die Geschwindigkeit für das Surfen in der Schweiz reduziert. Weitersurfen mit Highspeed? Kaufen Sie jetzt ein Highspeed-Datenpaket (CHF 9.90) und surfen Sie bis Ende dieses Monats zusätzlich 1 GB mit Highspeed weiter. Antworten Sie einfach mit Start Data 1 GB auf diese Nachricht. Beim Surfen im Ausland (Roaming) ändert sich nichts. Quickline AG
100%	Ihr Daten-Volumen für den vollen Speed ist aufgebraucht. Die Geschwindigkeit für das Surfen in der Schweiz wird bis Ende Monat reduziert. Kaufen Sie jetzt ein Highspeed-Datenpaket (CHF 9.90) und surfen Sie bis Ende dieses Monats zusätzlich 1 GB mit Highspeed weiter. Antworten Sie einfach mit Start Data 1 GB auf diese Nachricht. Beim Surfen im Ausland (Roaming) ändert sich nichts. Quickline AG

#### 1.5.3.2 SMS-Abfrage Inklusivvolumen

Bei der Abfrage des aktuellen Inklusivvolumens eines Abos per SMS mit dem Text **Status** an die Nummer 9010 wird ein allfällig bereits gekauftes Datenpaket zum noch zur Verfügung stehenden Inklusivvolumen dazu addiert.

## Textbeispiel

Ihr aktuelles Restguthaben im Mai für 076 123 45 67  
In der Schweiz:  
Surfen mit voller Geschwindigkeit noch 603 MB von 2048 MB. Nach dieser Limite wird die Geschwindigkeit reduziert bis zum Ende des laufenden Monats.  
Im Ausland\*:  
Holiday Surf S, gültig bis 22. August 2017. Noch 756 von 1000 MB verfügbar. Danach Verrechnung der Auslandstarife. \*Überprüfung Ländergültigkeit [www.quickline.ch/roaming](http://www.quickline.ch/roaming)  
Kann von der effektiven Nutzung abweichen. Quickline AG

## 2 Kommunikation

### 2.1.1 Bestandskunden

Sämtliche Bestandskunden (Smart Flat) werden via SMS über die Anpassungen in KW 14 informiert. Es handelt sich dabei um eine Nachricht mit Informationscharakter und keine Werbung.

### 2.1.2 Kommunikationsmittel

- ✓ Standard Druckmittel (Preisliste, Produktbroschüre) werden mit dem **Launch der XL-Promo** angepasst.
- ✓ **Mobile News, Rechnungsbeilage und ein zusätzlicher Flyer sind ab dem 3.4.2017 erhältlich.**
- ✓ POS: A1 Plakat, Thekensteller und Screen in Shop
- ✓ Social Media (Facebook)
- ✓ Aktualisierung Webseite

## 3 QMC

### 3.1 Bestellung Highspeed-Datenpaket

Fall-Apart Rabbit, Sonnhalde 18, 3250 Lyss  
Kunden-Nr.: 19 (Energie Seeland AG (DEV))

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Mobile » Mobile-Abos

**Mobile-Abos** Bestellen

Nummer	Status	Startdatum	Mobile-Abo	Identifikation	Mobil-Telefon	Mind. Vertragslaufzeit	Geräteplan Restbetrag	Aktionen
078 843 65 86	Aktiv	22.09.2014	Talk	Doris	Samsung Samsung Galaxy S5 schwarz	keine	kein Geräteplan	Aktionen
076 761 01 64	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	076 761 01 64	keine	kein Geräteplan	Aktionen	Aktionen
076 761 00 02	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	076 761 00 02	keine	kein Geräteplan	Aktionen	Aktionen
076 761 01 66	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	076 761 01 66	keine	kein Geräteplan	Aktionen	Aktionen
076 761 00 05	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	076 761 00 05	keine	kein Geräteplan	Aktionen	Aktionen
076 761 00 06	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	076 761 00 06	keine	kein Geräteplan	Aktionen	Aktionen

inaktive Mobile-Abos

- Sperrsets verwalten
- Pakete verwalten**
- PUK/IMSI und Diagnose
- Tarifplan wechseln
- Neues Mobil-Telefon
- Restguthaben anzeigen (SMS/Datenvolumen)
- Warnungen Betrag/Guthaben (SMS / Datenvolumen)
- Erweiterte Einstellungen
- Rufnummern-Wechsel einleiten

Mobile » Mobile-Abos » Pakete verwalten zurück zu Mobile-Abos

**Mobile** Bestellen

Mobile-Pakete verwalten für Nummer - (076 761 00 06, 076 761 00 06)

Beschreibung	Preis in CHF	Status
Smart Flat L - 5120 MB / Monat - national	Inkludiert	In Tarifplan enthalten
Holiday Surf L - 1000 MB / Jahr - international	Inkludiert	In Tarifplan enthalten

Verlauf einblenden

Info  
Kundendaten  
Finanzen  
Werkzeuge  
Endgeräte  
Kombi aktiv  
Internet aktiv  
Cloud aktiv  
Festnetz aktiv  
Business Produkte inaktiv  
Mobile aktiv  
Mobile-Abos

## 4 FAQs

### 4.1 Was benötige ich um vom Family-Rabatt profitieren zu können?

Family-Rabatt erhalten Sie ab dem zweiten Mobile Smart Abo. Sie benötigen also mindestens zwei Mobile Smart Abos, welche im identischen Vertrag laufen. Eines der beiden Abos muss zudem ein Smart Flat S / M / L sein, das andere Abo kann auch ein Smart Start sein. Der Family-Rabatt wird allerdings nur auf dem Smart Flat S / M / L gewährt. Maximal erhalten Sie auf vier Smart Flat S / M / L Abos Family-Rabatt.

### 4.2 Benötige ich ein All-in-One Abo um vom Family-Rabatt profitieren zu können?

Nein Sie benötigen kein Kombi-Produkt um vom Family-Rabatt profitieren zu können. Den Family-Rabatt erhalten Sie unabhängig vom All-in-One-Rabatt. Sie benötigen zwei Mobile Smart Abos, welche im identischen Vertrag laufen um vom Family-Rabatt profitieren zu können.

### 4.3 Ich habe vier Mobile Smart Flat S / M / L Abos in meinem Vertrag. Welche drei Abos erhalten den Family-Rabatt?

Den Family-Rabatt erhalten Sie auf den drei Abos, welche als letztes aktiviert wurden. Den Family-Rabatt erhalten Sie also nicht auf dem Abo, welches am längsten aktiv ist.

### 4.4 Wie habe ich die Kostenkontrolle über sämtliche Abos, die in meinem Vertrag laufen?

Im Bestellvorgang haben Sie bei jedem Abo die Möglichkeit eine zusätzliche Benachrichtigungsnummer zu hinterlegen. Diese Nummer wird per SMS benachrichtigt, falls die Rechnung den von Ihnen festgelegten Rechnungsbetrag übersteigt. Sie werden ebenfalls benachrichtigt, wenn die Rechnung den festgelegten Betrag wiederholt übersteigt.

### 4.5 Mein Datenvolumen für vollen Speed ist aufgebraucht. Kann ich zusätzliches Highspeed-Datenvolumen kaufen?

Ja Sie können einmal pro Monat 1 GB zusätzliches Highspeed-Datenvolumen zum Preis von CHF 9.90 kaufen. Schreiben Sie dazu einfach ein SMS mit dem Text **Start Data 1 GB** an die Nummer 9010.

### 4.6 Muss ich warten bis meine Geschwindigkeit gedrosselt wurde oder kann ich jederzeit zusätzliches Highspeed-Datenvolumen kaufen?

Das 1 GB Highspeed-Datenpaket können Sie jederzeit aktivieren, auch wenn ihr Highspeed-Datenvolumen noch nicht aufgebraucht ist.

### 4.7 Wie kann ich mein verbleibendes Highspeed-Datenvolumen kontrollieren?

Sie können jederzeit die Inklusivleistungen Ihres Abos per SMS abfragen. SMS mit „Status“ an 9010 senden. Haben Sie für den entsprechenden Monat bereits ein Highspeed-Datenpaket aktiviert, wird dieses bei der Abfrage berücksichtigt.