

# Quickline

## Mobile Anpassungen

*Factsheet & FAQs*

Datum Juni 2016  
Version 1.0 / PM-RBI

**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
1.3	Zeitpunkt der Anpassungen.....	4
1.3.1	Roaming-Pakete .....	4
1.3.2	Preisanpassung Smart Flat L.....	4
1.4	Details Roaming-Pakete.....	4
1.4.1	Business Rules .....	4
1.4.2	SMS Abfrage und Notifikationen.....	5
1.4.3	Ländergültigkeit .....	6
2	Kommunikation.....	6
2.1.1	Bestandskunden .....	6
2.1.2	Kommunikationsmittel.....	6
3	QMC .....	7
3.1	Abfrage Restguthaben Pakete .....	7
4	FAQs.....	8
4.1	Wo kann ich die Roaming-Inklusivleistungen nutzen? .....	8
4.2	Wie wird das Telefonieren und SMS schreiben abgerechnet, wenn ich ein Roaming-Paket habe? .....	8
4.3	Wo finde ich die Roaming-Standardtarife? .....	8
4.4	Wird Roaming gesperrt, wenn mein Inklusivvolumen des Roaming-Paketes aufgebraucht ist? .....	8
4.5	Habe ich Roaming-Inklusivleistungen in meinem Abo? .....	8
4.6	Kann ich zusätzliche Optionen oder Pakete kaufen, um im Ausland günstiger zu telefonieren oder zu surfen? .....	8
4.7	Wie kann ich meine verbleibenden Roaming-Inklusivvolumen kontrollieren?.....	9
4.8	Wie schütze ich mich vor ungewollt hohen Rechnungen? .....	9
4.9	Kann ich die generierte Datenmenge auch auf meinem Handy kontrollieren? .....	9
4.10	Wann verursache ich Datenverkehr im Ausland? .....	9
4.11	Wieso kostet die Nutzung des Handys im Ausland mehr als in der Schweiz? .....	9

# 1 Anpassungen Quickline Mobile Smart Abos

## 1.1 Ausgangslage

Aktuell bietet Quickline für das Surfen oder Telefonieren im Ausland nur die Standardtarife an. Damit die Quickline Mobile Smart Abos noch mehr an Attraktivität gewinnen, werden in die Smart Flat Abos für das Surfen im Ausland Datenvolumen inkludiert und das Smart Flat L im Preis angepasst.

## 1.2 Anpassung im Überblick

### Smart Flat-Abos

	Smart Flat L <b>L</b>	Smart Flat M <b>M</b>	Smart Flat S <b>S</b>
<b>Schweiz</b>	Tel. ganze CH unlimitiert SMS/MMS unlimitiert Surfen unlimitiert Datenvolumen 5 GB	Tel. ganze CH unlimitiert SMS/MMS unlimitiert Surfen unlimitiert Datenvolumen 1.5 GB	Tel. ganze CH unlimitiert SMS/MMS unlimitiert Surfen unlimitiert Datenvolumen 500 MB
<b>NEU</b> <b>Im Ausland</b>	Datenvolumen 1000 MB pro Jahr EU, USA + Kanada	Datenvolumen 500 MB pro Jahr EU, USA + Kanada	Datenvolumen 100 MB pro Jahr EU, USA + Kanada
<b>NEU</b>	<b>CHF 65.– pro Monat</b>	<b>CHF 55.– pro Monat</b>	<b>CHF 40.– pro Monat</b>
Rabatt mit All-in-One: CHF 10.– pro Monat			

- **Neu: Inklusive Datenvolumen für das Surfen im Ausland – ab 5.7.2016**

Abo	Paket inclusive	Leistung
Smart Flat L	Holiday Surf L	1000MB pro Jahr
Smart Flat M	Holiday Surf M	500MB pro Jahr
Smart Flat S	Holiday Surf S	100MB pro Jahr

- **Neu: Preisanpassung Smart Flat L – ab 1.7.2016**
  - Alt: CHF 75 / Monat      Neu: 65 / Monat

## 1.3 Zeitpunkt der Anpassungen

### 1.3.1 Roaming-Pakete

#### Bestehende Kunden

- ✓ Aktivierung der Pakete erfolgt per 5.7.2016  
Ab diesem Zeitpunkt wird bei Gebrauch von Datenvolumen in einem entsprechenden Land, dieses kostenlos verrechnet, soweit das Volumen verfügbar ist.
- ✓ Gültigkeit: Die Pakete sind bis 4.7.2017 (Tagesende) gültig.
- ✓ Am 5.7.2017 wird automatisch ein neues Paket aktiviert.

#### Neukunden

- ✓ Ab dem 5.7.2016 wird bei Aktivierung eines Abos automatisch ein entsprechendes Roaming-Paket aktiviert und kann benutzt werden.

### 1.3.2 Preisanpassung Smart Flat L

Die Preisanpassung gilt ab 1.7. und erfolgt technisch rückwirkend per Ende Juli. D.h. im Cockpit und QMC wird noch bis Ende Juli der alte Preis angezeigt. Im Bestellprozess und Webseite wird der Preis auf 1.7. angepasst. Die Preisanpassung gilt für Neu- und Bestandskunden.

## 1.4 Details Roaming-Pakete

### 1.4.1 Business Rules

- ✓ **Die Roaming-Pakete sind aktuell nicht als Einzelprodukt erhältlich**
  - QL Mobilkunden auf alten Abos oder auf einem Smart Start können die Pakete nicht kaufen.
- ✓ Es können momentan **keine zusätzlichen Roaming-Pakete gekauft** werden
- ✓ Sind die Inklusivleistungen des Roaming-Paketes aufgebraucht, wird der normale Roaming-Standardtarif verrechnet. Es gibt keine Funktion, Roaming zu sperren oder die Geschwindigkeit zu reduzieren bei Verbrauch.
- ✓ Inkludierte Pakete werden automatisch nach der Laufzeit erneuert. Nicht aufgebrauchte Inklusivleistungen gehen verloren.
- ✓ Abowechsel
  - Bei einem Abowechsel wird automatisch das alte Paket deaktiviert, nicht aufgebrauchte Inklusivleistungen gehen verloren, und falls das neue Abo auch Inklusive-Pakete hat, wird dieses auf das Wechseldatum aktiviert.
  - Es gilt insbesondere die Business Rules der Smart Abos zu beachten. **Ein Downgrade nach einem Upgrade darf frühestens 90 Tage nach dem Upgrade gemacht werden.** Quickline kontrolliert die Wechsel und wird allenfalls rückwirkend die Kosten verrechnen bei Missbrauch der Regel.
- ✓ Bei Kündigung ist das Roaming-Paket noch so lange gültig, wie das Abo aktiv ist.
- ✓ Rechnung / Verbindungsnachweis – Anpassung Datenausweisung

National: Für den Verbindungsnachweis werden die Daten neu konsolidiert und nicht mehr pro Session ausgewiesen. Konsolidierungswerte: pro Tag oder pro 250MB (was früher eintritt)

Roaming: Für den Verbindungsnachweis werden die Daten neu konsolidiert und nicht mehr pro Session ausgewiesen. Konsolidierungswerte: pro Stunde oder pro 50MB (was früher eintritt)

## 1.4.2 SMS Abfrage und Notifikationen

### 1.4.2.1 Wichtig: Abweichungen der Nutzungsdaten – generell ca. zwischen 5-10Minuten

**!** Da die Daten aus dem Ausland zeitverzögert geliefert werden, kann die effektive Nutzung von den in den SMS angegebenen Nutzungsdaten abweichen.

Je nach Land und Zeit, in welchem gesurft wird, kommt es zu zeitlichen Verzögerungen zwischen dem generierten Roaming-Volumen und den Nutzungsangaben in den SMS. Bei Netzwerkstörungen oder Ursachen, die nicht im Einflussbereich von Quickline AG liegen, kann es vereinzelt zum gänzlichen Ausfall der automatisch gesendeten SMS oder Abfragen kommen. Quickline AG übernimmt keine Gewährleistung für diese Informationsdienste. Dieser Umstand wird in allen gesendeten SMS erwähnt. Dementsprechend übernimmt Quickline bei Kundenreklamationen generell keine Kosten, die durch solche Abweichungen entstehen.

#### Von Quickline getestete Verzögerungen:

25% der Daten sind unter 5 Minuten verzögert  
 93% der Daten sind unter 10 Minuten verzögert  
 95% der Daten sind unter 1 Stunde verzögert  
 98% der Daten sind unter 2 Stunden verzögert

### 1.4.2.2 Abfrage Inklusivvolumen

Per SMS kann das aktuelle Inklusivvolumen eines Abos und der Pakete abgefragt werden:

#### „Status“ an 9010

Textbeispiel

Ihr aktuelles Restguthaben 079 555 66 22:

In der Schweiz:

Surfen mit voller Geschwindigkeit noch 150 von 1500 MB. Nach dieser Limite wird die Geschwindigkeit reduziert bis zum Ende des laufenden Monats.

Im Ausland\*:

Holiday Surf M, gültig bis 04.06.2017. Noch 455 von 500 MB verfügbar. Danach Verrechnung der Ausland-Standardtarife. \*Überprüfung Ländergültigkeit [www.quickline.ch/roaming](http://www.quickline.ch/roaming)

Kann von effektiver Nutzung abweichen. Quickline AG

### 1.4.2.3 SMS Notifikationen Pakete

Bei Erreichung der folgenden Schwellenwerte, erhält der Kunde automatisch eine SMS-Notifikation.

Schwellenwert	
0%	Ihr <Paketname> Paket ist aktiviert. Abfrage Restguthaben per SMS: „Status“ an 9010. Die effektive Nutzung kann abweichen. Quickline AG
50%	50% des Daten-Volumens Ihres <Paketname> Paket ist aufgebraucht. Abfrage Restguthaben per SMS: „Status“ an 9010. Die effektive Nutzung kann abweichen. Quickline AG
80%	80% des Daten-Volumens Ihres <Paketname> Paket ist aufgebraucht. Abfrage Restguthaben per SMS: „Status“ an 9010. Die effektive Nutzung kann abweichen. Quickline AG
95%	Das Daten-Volumen Ihres <Paketname> Paket ist fast aufgebraucht. Genutzt <#> von <#> MB. Nach Verbrauch wird der normale Roaming-Standardtarif verrechnet. Die effektive Nutzung kann abweichen. Quickline AG
100%	Das Daten-Volumen Ihres <Paketname> Paket ist aufgebraucht. Ab sofort werden die normalen Roaming-Standardtarife verrechnet. Die effektive Nutzung kann abweichen. Quickline AG

Kosten: Die SMS Abfragen (gesendete wie auch empfangene) „Status“ wie auch die Notifikationen sind **kostenlos**.

### 1.4.3 Ländergültigkeit

Die Roaming-Pakete sind für **alle EU-Länder + USA + Kanada** gültig.

**8-ung:** Diese Länder sind **nicht identisch mit der Zone 1** der Standard-Tarife. Die Zone 1 hat weniger Länder als im Roaming-Paket inkludiert.

#### **Das Datenvolumen der Pakete Holiday Surf ist in folgenden Ländern gültig:**

Belgien, Bulgarien, Dänemark\*, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich\*, Griechenland, Guernsey, Irland, Italien, Kanada, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Niederlande\*, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal\*, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechien, Türkei, Ungarn, USA (inkl. Hawaii, Puerto Rico, Alaska)\*, Vereinigtes Königreich UK \*, Zypern

\*gilt nicht für Überseegebiete der genannten Länder

In Zone 1 nicht enthalten = Bulgarien, Kanada, Zypern, Guernsey, Malta, Norwegen, Polen, Slowenien, USA

## 2 Kommunikation

### 2.1.1 Bestandskunden

Sämtliche Bestandskunden (Smart Flat) werden brieflich über die Anpassungen in KW 25 informiert.

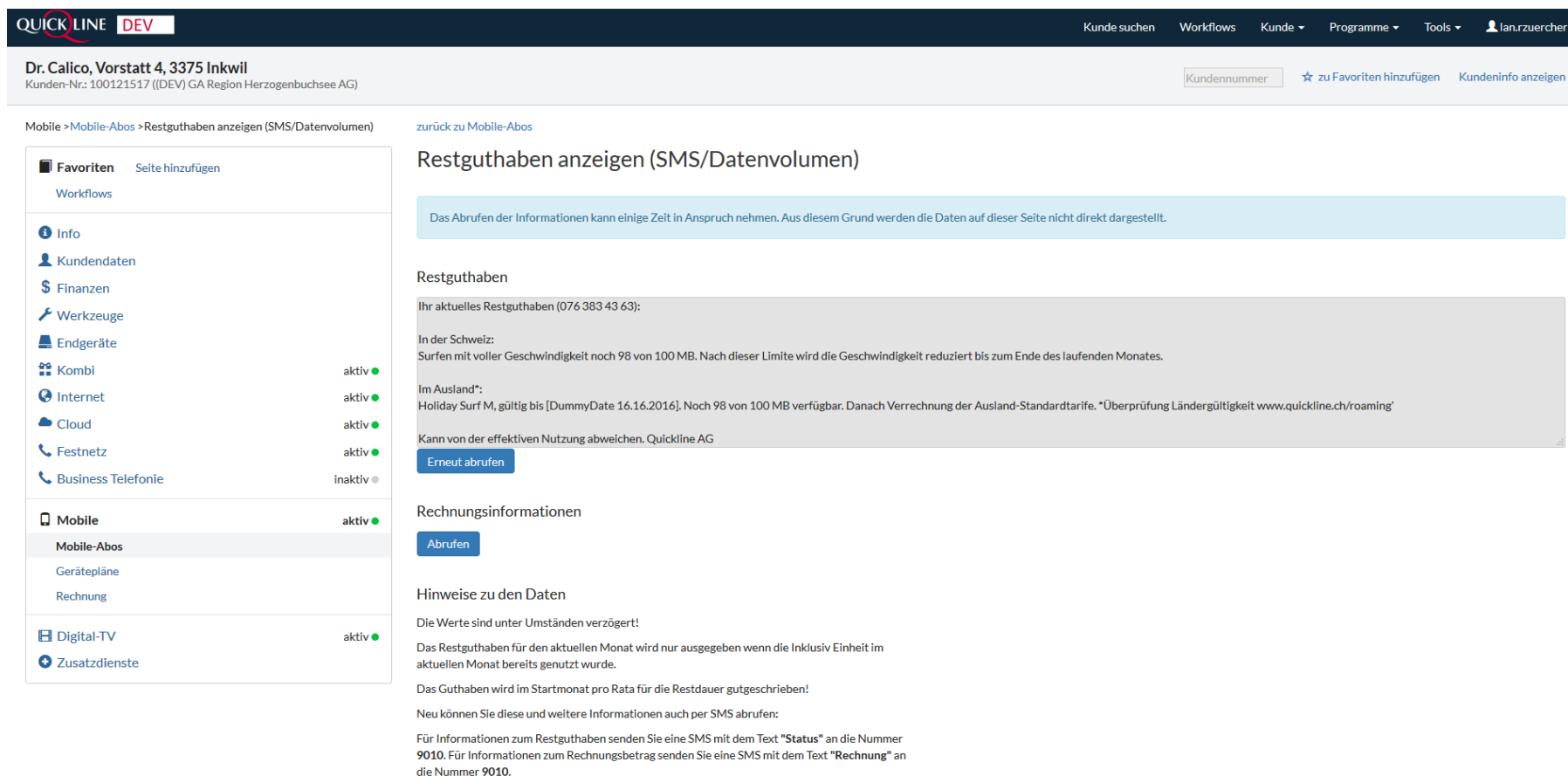
### 2.1.2 Kommunikationsmittel

- ✓ Sämtliche Druckmittel (Preisliste, Produktbroschüre + Mobile News) werden auf 1.7. angepasst.
- ✓ POS: Pappsteller
- ✓ Aktualisierung Webseite

## 3 QMC

### 3.1 Abfrage Restguthaben Pakete

Die Abfrage des Restguthabens Inklusivleistungen erfolgt für die Roaming Pakete gleich wie für die Nationalen Inklusivleistungen, analog der SMS-Abfrage „Status“. Menüpunkt auf dem Mobilabo „Restguthaben“.



The screenshot shows the Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and 'DEV' indicator, and a search bar. Below the navigation bar, the customer's name 'Dr. Calico, Vorstadt 4, 3375 Inkwil' and customer number '100121517' are displayed. The main content area is titled 'Restguthaben anzeigen (SMS/Datenvolumen)'. A blue banner at the top of the main content area states: 'Das Abrufen der Informationen kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Aus diesem Grund werden die Daten auf dieser Seite nicht direkt dargestellt.' Below this, the 'Restguthaben' section shows the current balance for the number 076 383 43 63. It details usage in Switzerland (98 of 100 MB) and abroad (98 of 100 MB available). A 'Rechnungsinformationen' section has an 'Abrufen' button. A 'Hinweise zu den Daten' section provides information about delayed values and SMS-based status and bill inquiries.

**Restguthaben anzeigen (SMS/Datenvolumen)**

Das Abrufen der Informationen kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Aus diesem Grund werden die Daten auf dieser Seite nicht direkt dargestellt.

**Restguthaben**

Ihr aktuelles Restguthaben (076 383 43 63):

In der Schweiz:  
Surfen mit voller Geschwindigkeit noch 98 von 100 MB. Nach dieser Limite wird die Geschwindigkeit reduziert bis zum Ende des laufenden Monats.

Im Ausland\*:  
Holiday Surf M, gültig bis [DummyDate 16.16.2016]. Noch 98 von 100 MB verfügbar. Danach Verrechnung der Ausland-Standardtarife. \*Überprüfung Ländergültigkeit [www.quickline.ch/roaming](http://www.quickline.ch/roaming)

Kann von der effektiven Nutzung abweichen. Quickline AG

[Erneut abrufen](#)

**Rechnungsinformationen**

[Abrufen](#)

**Hinweise zu den Daten**

Die Werte sind unter Umständen verzögert!

Das Restguthaben für den aktuellen Monat wird nur ausgegeben wenn die Inklusiv Einheit im aktuellen Monat bereits genutzt wurde.

Das Guthaben wird im Startmonat pro Rata für die Restdauer gutgeschrieben!

Neu können Sie diese und weitere Informationen auch per SMS abrufen:

Für Informationen zum Restguthaben senden Sie eine SMS mit dem Text "Status" an die Nummer 9010. Für Informationen zum Rechnungsbetrag senden Sie eine SMS mit dem Text "Rechnung" an die Nummer 9010.

## 4 FAQs

### 4.1 Wo kann ich die Roaming-Inklusivleistungen nutzen?

Die Roaming-Pakete Quickline Holiday Surf S, M und L sind in der EU, USA und Kanada gültig.

Namentlich sind folgende Länder abgedeckt:

Belgien, Bulgarien, Dänemark\*, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich\*, Griechenland, Guernsey, Irland, Italien, Kanada, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Niederlande\*, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal\*, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechien, Türkei, Ungarn, USA (inkl. Hawaii, Puerto Rico, Alaska)\*, Vereinigtes Königreich UK \*, Zypern

\*gilt nicht für Überseegebiete der genannten Länder

Wichtig: diese Länder entsprechen nicht der Zone 1 der normalen Roaming-Standardtarife.

### 4.2 Wie wird das Telefonieren und SMS schreiben abgerechnet, wenn ich ein Roaming-Paket habe?

In den Roaming-Paketen Holiday Surf S-L sind nur Daten für das Surfen enthalten. Telefonie und SMS wird normal gemäss den Roaming-Standardtarifen verrechnet.

### 4.3 Wo finde ich die Roaming-Standardtarife?

Bei Eintritt ins Ausland erhalten Sie immer eine SMS mit den Roaming-Standardtarifen für das entsprechende Land. Diese Tarife finden Sie auch auf unserer Webseite.

### 4.4 Wird Roaming gesperrt, wenn mein Inklusivvolumen des Roaming-Paketes aufgebraucht ist?

Nein. Bei Erreichen von 100% des Datenvolumens erhält der Kunde eine letzte Notifikation, dass sein Inklusivvolumen aufgebraucht ist. Nach Verbrauch wird der Datentrffic gemäss den Roaming-Standardtarifen abgerechnet.

Je nach Land und Zeit, in welchem gesurft wird, kommt es zu zeitlichen Verzögerungen zwischen dem generierten Roaming-Volumen und den Nutzungsangaben in den SMS.. Bei Netzwerkstörungen oder Ursachen, die nicht im Einflussbereich von Quickline AG liegen, kann es vereinzelt zum gänzlichen Ausfall der automatisch gesendeten SMS oder Abfragen kommen. Quickline AG übernimmt keine Gewährleistung für diesen Service.

### 4.5 Habe ich Roaming-Inklusivleistungen in meinem Abo?

Die Quickline Mobile-Abos Smart Start Flat S, M und L haben Inklusivleistungen. Alle anderen Abos wie das Quickline Mobile Smart Start oder ältere Abos haben keine Inklusivleistungen für Roaming.

### 4.6 Kann ich zusätzliche Optionen oder Pakete kaufen, um im Ausland günstiger zu telefonieren oder zu surfen?

Die Quickline Mobile-Abos Smart Start Flat S, M und L haben fürs Surfen in der EU, USA und Kanada Inklusiv-Datenvolumen enthalten. Leider können jedoch keine zusätzlichen Pakete oder Optionen gekauft werden, um im Ausland günstiger zu telefonieren oder SMS zu schreiben. Es gelten die Roaming-Standardtarife, welche Quickline jedoch zu sehr günstigen Konditionen anbietet.



#### **4.7 Wie kann ich meine verbleibenden Roaming-Inklusivvolumen kontrollieren?**

Sie können jederzeit die Inklusivvolumen für Ihrer Roaming-Pakete und der Inklusivleistungen Ihres Abos per SMS abfragen. SMS mit „Status“ an 9010 senden. Wir informieren Sie auch regelmässig über den Verbrauch Ihrer Roaming-Pakete (bei 50%, 80%, 95% und bei 100% Verbrauch).

Je nach Land und Zeit, in welchem gesurft wird, kommt es zu zeitlichen Verzögerungen zwischen dem generierten Roaming-Volumen und den Nutzungsangaben in den SMS.. Bei Netzwerkstörungen oder Ursachen, die nicht im Einflussbereich von Quickline AG liegen, kann es vereinzelt zum gänzlichen Ausfall der automatisch gesendeten SMS oder Abfragen kommen. Quickline AG übernimmt keine Gewährleistung für diesen Service.

#### **4.8 Wie schütze ich mich vor ungewollt hohen Rechnungen?**

Quickline bietet Ihnen den Kosten-Info-SMS Dienst an. Sobald Sie die Limite von CHF 150.- erreicht haben oder ein mehrfaches davon, erhalten Sie von uns automatisch ein SMS. Möchten Sie schon vorher informiert werden, ändern Sie die Limite im Quickline Kundenportal [Cockpit](#)

Wir empfehlen Ihnen auch die generierten Daten im Ausland über die Zählerfunktion Ihres Handys zu kontrollieren.

#### **4.9 Kann ich die generierte Datenmenge auch auf meinem Handy kontrollieren?**

Alle Betriebssysteme (iOS, Android und Windows) haben heute Datenzählerfunktionen. Diese findet man oft in den Einstellungen. Unter iOS wird sogar das Roaming-Datenvolumen separat angezeigt. Setzen Sie doch beim Eintritt im Ausland den Datenzähler zurück (auf 0).

iOS Beispiel:

Einstellungen -> Mobiles Netz -> ganz nach unten Scrollen -> „Statistik zurücksetzen“

#### **4.10 Wann verursache ich Datenverkehr im Ausland?**

Datenverkehr entsteht durchs Surfen auf dem Internet, MMS, What's App, Anrufe über Apps wie Skype, iMessage, Viper oder mit Apps, oft aber auch im Hintergrund unbemerkt durch Apps, welche Aktualisierungen selbständig vornehmen.

Im Ausland empfehlen wir immer das Datenroaming in den Einstellungen auszuschalten und nur bewusst wieder einzuschalten bei Gebrauch.

#### **4.11 Wieso kostet die Nutzung des Handys im Ausland mehr als in der Schweiz?**

Sie benutzen im Ausland das Mobilfunknetz eines lokalen Anbieters, der mit Sunrise, dem Partner von Quickline einen Vertrag zur Nutzung abgeschlossen hat. Mit der Nutzung der Infrastruktur entstehen Kosten beim lokalen Anbieter, welche wir im Auftrag der ausländischen Anbieter Ihnen weiterverrechnen müssen.