



Rawafed LIBYA

Telecommunication & Technology

Upgrade and Downgrade packages

سياسة ترقية وتخفيض الباقات

Version Number	Date	Author	Description of Changes
V 1.0	15.Feb.2015	Moh. Nusrat	Document Created
V 1.0	07.Mar.2016	Nabil Sassi	Document Approved
V 1.1	10.Mar.2016	Moh. Nusrat	Document Amended
V1.1	15.Mar.2016	Nabil Sassi	Document Approved
V1.2	22.May.2016	Moh. Nusrat	Document Amended



Definitions:

مفاهيم عامة

1. Upgrade:

Upgrade is when you change your service plan to a higher package falling within the same group "please refer to **package groups** for further clarifications".

2. Renewal with other option:

Is the process of moving from a higher service plan to a lower one within the same product group. This is only allowed after the current service plan is completed.

3. Change of product:

Change of product is applied to upgrade only but not possible in case of moving from Access Absolute to any B2B product part of access Diamond. The difference here is when you move from a service plan located in a certain group into another service plan located in a different group.

4. Migrate:

Migrate process is allowed for business packages only "B2B" as those packages come with a public IP. In case the end user wants to change his service and keep the same assigned public IP, he/she

1. الترقية

هي عملية تغيير الإشتراك في الخدمة من باقة أقل الى باقة أعلى، على أن تكون الباقة التي يرغب الزبون في الانتقال إليها تقع في نفس المجموعة " يرجى مراجعة بند المجموعات لمزيد من المعلومات"

2. التجديد على باقة أخرى

هي عملية إنتقال المشترك من باقة أعلى إلى باقة أقل في نفس المجموعة. يمكن للمشارك تخفيض الباقة فقط عند إنتهاء الخدمة.

3. تغيير الباقة

هي عبارة عن تغيير الى باقات أعلى فقط "ترقية" بحيث تكون الباقة الجديدة تقع في مجموعة مغايرة للمجموعة التي بها الباقة الحالية ، بشرط ألا تكون من باقة أسلوت إلى أي من الباقات التجارية بإستثناء باقة دايمود.

4. الترحيل

هذه الميزة متاحة فقط للمشاركين في الباقات التجارية، وذلك لأن بها أي بي عام. حيث يتيح للمشارك الإحتفاظ بالأي بي العام المخصص له عند تغيير الباقة. كما يجب ملاحظة أنه في حال طلب تغيير باقة، لايمكن بحال من الأحوال الإحتفاظ بالأي بي العام به أو إعادة إستخدامه من جديد.



should request **Migrate**. If a normal upgrade was requested, the previous assigned public IP can no longer be retrieved.

5. Groups

Rawafed Libya is classifying their packages according to their nature such as access speed, sharing ratio, reduced peak speed, etc. Rawafed Libya's current packages fall in to three different groups:

a. Group A

Tooway 12+
Tooway 18+
Tooway 18 Max+

b. Group B

*Tooway XL
*Tooway Absolute

* (Out of sale) Only Change of product applies

c. Group C

Access Bronze +
Access Silver +
Access Gold +
Access Platinum +
Access Diamond +

5. المجموعات

تقوم شركة روافد ليبيا بتقسيم الباقات المتوفرة لديها بناءً على خصائص مشتركة لمجموعة معينة من الباقات على سبيل المثال لا الحصر سرعة القناة المستخدمة، نسبة المشاركة، السرعة القصوى عند إنتهاء الحصة الشهرية، وغير ذلك. تنقسم الباقات التي تقوم الشركة بتقديمها حالياً إلى ثلاثة أقسام:

(أ) المجموعة أ

تو وي 12+
تو وي 18+
تو وي 18 MAX+

(ب) المجموعة ب

*تو وي إكس إل
*تو وي أيسولوت

* (متاحة للتجديد فقط) يمكن للمشاركين في هذه الباقة الإنتقال إلى باقة أخرى

(ج) المجموعة ج

أكسس برونز +
أكسس سيلفر +
أكسس جولد +
أكسس بلاتينيوم +
أكسس دايموند +



Time of change:

وقت التغيير

End users can choose when to apply the new changes to their current service. In case the new service plan is higher than the current one (Upgrade/ Change product), all below options are applicable. In case the new service is lower than the current one (downgrade/ Change product) only **Expiry date** option is applicable

Options:

1. Immediate

This option allows the customer to upgrade/change their current product * immediately.

This option is only available for consumer packages or **migrate**

*process time is needed

2. Today

If today option is requested the upgrade will be applied at midnight.

3. Monthly cycle

This option will allow the end user to apply the new changes starting from his/her next monthly cycle

عند طلب تغيير أو ترقية اشتراك ما، يستطيع المشترك إختيار وقت تطبيق هذا التغيير. حيث إن جميع الخيارات أدناه متاحة في حال الانتقال الى باقة أعلى من الباقة الحالية، ولكن في حال الانتقال لباقة أقل هناك فقط خيار واحد وهو **عند تاريخ الإنتهاء**

الخيارات:

1. الفوري

هذا الخيار يتيح للزبون إمكانية التغيير *الفوري للإشتراك.

هذا الخيار متاح فقط للباقات المنزلية أو عند طلب خيار الترحيل

*المعاملة تستغرق بعض الوقت

2. اليوم

عند إختيار الزبون لتطبيق التغيير على إشتراكه اليوم فإن العملية ستكون في منتصف الليل من ذلك اليوم.

3. موعد الحصة الشهرية

هذا الخيار يتيح للمشارك طلب الترقية عند دخول الحصة الشهرية الجديدة.



Conditions:

الشروط

Some points need to be taken in consideration before placing changes on the process of the current service:

هناك بعض النقاط يجب أخذها في عين الإعتبار عند إجراء أي عملية تغيير على الإشتراك الحالي:

1. This Applies on active accounts only, i.e. no change can be applied for any free account
2. FAP (Fair Access Policy) status "incase applied" does not change after upgrading, downgrading, or migrating the current product.
3. If change of product requested and FAP status was applied, FAP will be reset.
4. Changes are only allowed once at a time, i.e. if any scheduled change of service was requested, no other change could be requested until the old process is cleared

1. يمكن طلب تغيير فقط إذا كان الإشتراك الحالي مفعلاً، أي أنه لا يمكن بحال من الأحوال طلب أي تغيير في حال كان الحساب غير مفعلاً
2. "سياسة الإستخدم العادل" لا تتغير عند الترقية، التخفيض أو الترحيل لأي إشتراك حالي في حال كانت هذه السياسة مطبقة على الإشتراك
3. في حالة تغيير الباقة فإن سياسة الإستخدم العادل سيتم إلغاؤها في حال كانت مطبقة.
4. يسمح بطلب تغيير أي إشتراك مرة واحدة فقط كل مرة، أي أنه في حال وجود طلب تغيير مجدول سيحدث لاحقاً، فلا يسمح بطلب أي تغيير جديد حتى يتم الإنتهاء من الأول

Extra fees and changes applied

الرسوم الإضافية والتغييرات

With the current RLTT service plans, we can split the process into two main scenarios:

نستطيع تقسيم الباقات المقدمة من الشركة في الوقت الحالي إلى قسمين:

1. Scenario 1

When the desired service plan is falling within the same group of the old plan in this case:

1. الحالة 1

عندما تكون الباقة المرغوب في الانتقال إليها موجودة ضمن نفس المجموعة التي تقع بها الباقة الحالية:



- سيتعين على المشترك دفع فرق القيمة بين الإشتراكين بغض النظر عن أي خيار تم إختياره من وقت التغيير
- الحصة الشهرية التي ستضاف للحساب الحالي هي: الحصة الشهرية المحددة مسبقاً للباقة الجديدة مخصوماً منها أي قيمة قد تم إستهلاكها في الإشتراك الحالي.
- سيكون موعد دخول الحصة الشهرية للباقة الجديدة هو نفس الموعد القديم.
- تاريخ إنتهاء الإشتراك سيكون هو نفس تاريخ إنتهاء الإشتراك القديم.
- رقم الإشتراك سيكون هو نفس رقم الإشتراك القديم.
- The customer will only pay the difference in cost of both plans no matter what option selected in the **Time of change**
- The new assigned quota will be: the difference between the new pre designed quota deducting any consumed quota of the current service plan.
- Monthly cycle will remain the same as per the old service.
- Account expiry date will remain the same as per the old service.
- Account ID will remain the same as per the old service.

مثال

Current service Tooway 12 (16 GB)
Currently consumed 14 GB
Account ID RLTT_ACCOUNT_123
Monthly cycle 12th of each month
Expiry Date 11 Jan 2016
Paid 110 LYD/Month

الإشتراك الحالي تو وي 12 (16 جيجا)
المستهلك من الحصة الشهرية حالياً 14 جيجا
رقم الإشتراك الحالي RLTT_ACCOUNT_123
موعد دخول الحصة الشهرية 12 من كل شهر
تاريخ إنتهاء الإشتراك 11 يناير 2016
القيمة الشهرية للإشتراك 110 د.ل شهرياً

New Service Tooway18 (26GB)
New assigned Quota 26-14=12 GB
New Account RLTT_ACCOUNT_123

الإشتراك الجديد تو وي 18 (26 جيجا)
الحصة الشهرية بعد الترقية 26-14=12 جيجا



Monthly cycle 12th of each month
Expiry Date 11 Jan 2016
Extra fees 185-110=75LYD/Month

رقم الإشتراك الجديد RLTT_ACCOUNT_123
موعد دخول الحصة الشهرية 12 من كل شهر
تاريخ إنتهاء الإشتراك 11 يناير 2016
الرسوم الإضافية 185-110=75 د.ل شهرياً

2. Scenario 2

When the desired service plan is not falling within the same group of the old plan in this case:

- Extra fees to be paid:
Extra fees are not fixed and depends on **time of change** requested

a) Monthly cycle
The customer will only pay the difference in cost of both plans.

b) Other options
The customer will have to pay the full amount of the new plan for the first month and pays the difference in cost for the rest of the service period.

- Old account will be terminated including any remaining quota based on the

2. الحالة 2

عندما تكون الباقة المرغوب في الإنتقال إليها لا تقع ضمن نفس المجموعة التي تقع بها الباقة الحالية:

- الرسوم الإضافية:
تختلف الرسوم الإضافية حسب وقت التغيير المطلوب

أ) موعد الحصة الشهرية
سيتمتع على المشترك دفع فرق القيمة بين الإشتراكين

ب) الخيارات الأخرى
سيتمتع على المشترك دفع قيمة الإشتراك الجديد كاملة في الشهر الأول، و دفع فرق القيمة في المدة المتبقية من الإشتراك.

- سيتم إلغاء الإشتراك القديم بما في ذلك أي حصة متبقية من الإشتراك القديم وذلك في الموعد الذي إختاره الزبون لإجراء التغيير.



- time of change the customer has requested.
- New account will be created with new activation key.
 - Expiry date will be amended based on the new activation date.
 - Monthly cycle will change based on the new activation date.
 - Account ID might change.
- سيتم إنشاء إشتراك جديد بما في ذلك مفتاح تفعيل جديد
- سيتم تعديل تاريخ الإنتهاء على حسب تاريخ التفعيل الجديد.
 - موعد الحصة الشهرية سيتغير على حسب تاريخ التفعيل الجديد.
 - قد يتم تغيير رقم الإشتراك.

Example:

Current service Tooway 12 (16 GB)
Currently consumed 14 GB
Account ID RLTT_ACCOUNT_123
Monthly cycle 12th of each month
Expiry Date 11 Jan 2016
Date of requesting 20 Nov 2015
Remaining time 2 months
Paid 110 LYD/Month

مثال
الإشتراك الحالي تو وي 12 (16 جيجا)
المستهلك من الحصة الشهرية حالياً 14 جيجا
رقم الإشتراك الحالي RLTT_ACCOUNT_123
موعد دخول الحصة الشهرية 12 من كل شهر
تاريخ إنتهاء الإشتراك 11 يناير 2016
تاريخ طلب التغيير 20 نوفمبر 2015
المدة المتبقية من الخدمة شهران
القيمة الشهرية للإشتراك 110 د.ل شهرياً

New Service Access Gold (75GB)
New activation date 23 Nov 2015
New assigned Quota 75 GB
New Account RLTT_ACCOUNT_456
New monthly cycle 23rd of each month
Expiry Date 22 Jan 2016

الإشتراك الجديد أكسس جولد (75 جيجا)
تاريخ التفعيل الجديد 23 نوفمبر 2015
الحصة الشهرية بعد الترقية 75 جيجا
رقم الإشتراك الجديد RLTT_ACCOUNT_456
موعد دخول الحصة الشهرية 23 من كل شهر
تاريخ إنتهاء الإشتراك 22 يناير 2016

Extra fees

Monthly cycle
580-110=470LYD/Month

الرسوم الإضافية
الحصة الشهرية
470=110-580 د.ل شهرياً



Other options	الخيارات الأخرى
580 LYD first month	580 د.ل للشهر الأول
580-110=470LYD/remaining period	580-110=470 د.ل في المدة المتبقية