

# Frequently Asked Questions (FAQ)



**Q1 Why does these 10 plazas are no longer receiving faulty SmartTAG for repair?**

**A1** To improve the efficiencies of our SmartTAG repair process, we would like to recommend our users to send it via POS Laju or POS Malaysia – easy, fast and accessible!

**Q2 How long does it take to repair the SmartTAG?**

**A2** Duration taken is about 4 weeks.

**Q3 How to use this service?**

**A3** To send faulty SmartTAG for repair, just take your warranty card (if your SmartTAG was bought within a year ago) and drop by the nearest POS Malaysia or POSLAJU National Courier. Kindly follow the necessary process as written below or you may refer to the notices available at POS Laju or POS Malaysia counter.

A) For SmartTAG **"WITHIN"** the warranty period;

Step 1 : **Purchase one (1)** pre-paid 'POS Laju' or 'POS Malaysia' Envelope @ RM6.35 (6% GST included) each.

Step 2 : Fill-in delivery address to Touch 'n Go in the consignment note of the prepaid envelope (please refer Touch 'n Go's address at point no 8).

Step 3 : Write your full details at the consignment note including your contact number and address (for repaired SmartTAG return).

Step 4 : Insert your "Faulty SmartTAG" and "Warranty Card" into the purchased pre-paid envelope.

Step 5 : Place the consignment note in the space on the cover, seal the envelope and hand it over to the counter.

Step 6 : Retain the courier receipt for your reference.

Quick checklist! - Your envelope should include the following :

✓ 1xFaulty SmartTAG

✓ 1xWarranty Card

B) For SmartTAG **"AFTER"** the warranty period

Step 1 : **Purchase one (1)** pre-paid 'POS Laju' or 'POS Malaysia' envelope @ RM6.35 (6% GST included) each.

Step 2 : Purchase a 'Money Order' of RM53 (6% GST included) for device repair fee after the warranty period.

Step 3 : Write 'Touch 'n Go Sdn. Bhd.' at "Pay to" section for the money order of the SmartTAG repair cost.



- Step 4 : Fill-in delivery address to Touch 'n Go in the consignment note of the prepaid envelope (please refer Touch 'n Go's address at point no 8).
- Step 5 : Write your full details at the consignment note including your contact number and address to return back the SmartTAG.
- Step 6 : Insert your "Faulty SmartTAG" and a "Money Order" of RM53 (6% GST included) into the purchased pre-paid envelope.
- Step 7 : Place the consignment note in the space on the cover, seal the envelope and hand it over to the counter.
- Step 8 : Retain the courier and money order receipt for your reference.

Quick checklist! - Your envelope should include the following :

✓ 1x Faulty SmartTAG

✓ 1x RM53 (6% GST included) Money Order

*Note : Accessories such as battery and bracket need not to be send together. Please keep it safely with you.*

**Q4 Is the RM53 for SmartTAG repair cost? Will I be getting any refund if the fee is less than RM53?**

**A4** The repair fee is at RM53 (6% GST included). It is not refundable.

**Q5 How do I know my SmartTAG is ready?**

**A5** Touch 'n Go will notify via sms.

**Q6 My SmartTAG is still under warranty however I have lost my Warranty Card, what should I do?**

**A6** You can use the receipt as proof of purchase if the Warranty Card is missing. Otherwise, repair charges of RM 53.00 (6% GST included) will apply.

**Q7 If I have a copy of Warranty Card and purchase receipt, will Touch 'n Go accept that as a proof that my SmartTAG is still under the warranty period?**

**A7** Yes. Touch 'n Go will accept the copy of Warranty Card and purchase receipt as the proof.

**Q8 What is the address for delivery?**

**A8** Delivery address to Touch 'n Go is as follows:-

Distribution Unit / Stock Management Unit,  
Touch 'n Go Sdn Bhd,  
Level 8, Tower 6, Avenue 5, Bangsar South,  
No. 8, Jalan Kerinchi,  
59 200 Kuala Lumpur, Malaysia.

Please take note to write your full details - full name, full address, contact number and email address, at the envelope.



# Soalan - soalan Lazim

**Q1 Kenapakah plaza ini tidak lagi menerima aduan penghantaran SmartTAG yang bermasalah untuk dibaiki?**

**A1** Untuk memastikan proses pembaikan SmartTAG dan penghantaran yang lebih efektif dan pantas, kami mengesyorkan pengguna menghantar SmartTAG melalui POS Laju atau pun POS Malaysia – mudah, cepat dan senang diakses!

**Q2 Berapa lamakah tempoh masa yang diambil untuk membaiki SmartTAG?**

**A2** Jangka masa yang diambil adalah selama 4 minggu.

**Q3 Bagaimanakah cara untuk menggunakan servis ini?**

**A3** Bagi menghantar peranti SmartTAG untuk dibaiki, sila kunjungi kaunter POS Laju atau POS Malaysia yang berdekatan dan bawa bersama kad waranti anda (untuk SmartTAG yang masih dalam tempoh waranti dan dibeli dalam tempoh setahun). Sila buat proses penghantaran seperti keterangan di bawah atau pun merujuk kepada notis yang tertera di kaunter POS Laju atau POS Malaysia.

A) Untuk SmartTAG "**DALAM**" tempoh waranti;

Langkah 1 : **Beli satu (1)** sampul prabayar POS Laju atau POS Malaysia @ RM6.35 (termasuk 6% GST) setiap satu.

Langkah 2 : Tulis alamat penghantaran ke Touch 'n Go di atas nota konsainan sampul prabayar (sila rujuk alamat Touch 'n Go di butiran nombor 8).

Langkah 3 : Tulis maklumat anda terutamanya nombor untuk dihubungi di atas nota konsainan sampul prabayar dan alamat di mana lokasi untuk SmartTAG dipulangkan.

Langkah 4 : Masukkan SmartTAG dan Kad Waranti ke dalam sampul prabayar yang telah dibeli.

Langkah 5 : Letakkan nota konsainan di ruang atas sampul tersebut, lekatkan sampul dan serahkan di kaunter.

Langkah 6 : Simpan resit kurier untuk rujukan anda.

Samakan pantas! Sampul anda harus mengandungi barangan berikut :

✓ 1x SmartTAG yang rosak

✓ 1x Kad Waranti

B) Untuk SmartTAG "**SELEPAS**" tempoh waranti;

Langkah 1 : **Beli satu (1)** sampul prabayar POS Laju atau POS Malaysia @ RM6.35 (termasuk 6% GST) setiap satu.



**Touch  
'nGO**

- Langkah 2 : Beli Kiriman Wang berjumlah RM53 (termasuk 6% GST) untuk bayaran pembaikan peranti selepas tempoh waranti.
- Langkah 3 : Tulis nama 'Touch 'n Go Sdn. Bhd.' pada ruangan "Bayar kepada" untuk Kiriman Wang bagi kos pembaikan SmartTAG
- Langkah 4 : Tulis alamat penghantaran ke Touch 'n Go di atas nota konsainan sampul pra bayar (sila rujuk alamat Touch 'n Go di butiran nombor 8).
- Langkah 5 : Tulis maklumat anda termasuk nombor untuk dihubungi, di atas nota konsainan.
- Langkah 6 : Masukkan SmartTAG dan kiriman wang berjumlah RM53 (termasuk 6% GST) ke dalam sampul prabayar yang telah dibeli.
- Langkah 7 : Letakkan nota konsainan di ruang atas sampul tersebut, lekatkan sampul dan serahkan di kaunter.
- Langkah 8 : Simpan resit kurier dan resit kiriman wang untuk rujukan anda.

Semakan pantas! Sampul anda harus mengandungi barangan berikut :

✓ 1x SmartTAG yang rosak

✓ 1x Kiriman Wang RM53 (termasuk 6% GST)

Nota : Aksesori seperti bateri dan alat pedakap peranti (bracket) tidak perlu dihantar sekali. Sila simpan dengan selamat.

**Q4 Kenapakah saya perlu membayar RM53? Adakah saya akan dibayar balik jika caj membaiki SmartTAG adalah kurang dari RM53?**

**A4** Caj membaiki SmartTAG adalah sebanyak RM53 (termasuk 6% GST). Caj ini tidak akan dikembalikan.

**Q5 Bagaimanakah untuk mengetahui SmartTAG saya telah siap dibaiki?**

**A5** Pihak Touch 'n Go akan memaklumkan kepada anda melalui sistem pesanan ringkas (SMS).

**Q6 SmartTAG saya masih dalam tempoh warranti tetapi Kad Waranti saya telah hilang, apa yang perlu saya lakukan?**

**A6** Anda boleh menggunakan resit pembelian sebagai bukti jika kad waranti hilang. Sekiranya tiada, anda perlu membayar caj membaiki SmartTAG sebanyak RM 53.00 (termasuk 6% GST).

**Q7 Jika saya mempunyai salinan Kad Waranti dan resit pembelian, adakah pihak Touch 'n Go akan menerimanya sebagai bukti SmartTAG masih di dalam tempoh waranti?**

Ya. Pihak Touch 'n Go menerima salinan Kad Waranti dan resit pembelian sebagai bukti .



**Q8** **Apakah alamat untuk penghantaran?**

**A8** *Alamat penghantaran adalah seperti berikut:-*

*Distribution Unit / Stock Management Unit,  
Touch 'n Go Sdn Bhd,  
Level 8, Tower 6, Avenue 5, Bangsar South,  
No. 8, Jalan Kerinchi,  
59 200 Kuala Lumpur, Malaysia.*

*Sila pastikan untuk menulis maklumat penuh - nama penuh, alamat penuh, nombor untuk dihubungi dan alamat emel, pada sampul.*