

FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ)

RFID Pilot Phase For The Public

1. What is RFID?

Touch 'n Go is introducing RFID as a new electronic toll payment system that uses a sticker to pass through toll. The RFID sticker, also called an RFID tag, is embedded with a radio frequency chip and is affixed to either the windscreen or the headlamp of the vehicle. It can only be registered with and installed on one vehicle.

As the vehicle passes through toll, an overhead scanner reads the radio-frequency from the RFID sticker and charges the toll fare. The sticker will be linked to the Touch 'n Go eWallet from which the fare will be deducted from.

2. When does RFID pilot testing for public start?

RFID pilot testing for public will start on 3rd September 2018.

3. Who can apply for RFID?

RFID testing is open to Klang Valley highway users who drive privately registered cars. The vehicle types that are supported are motorcars, vans, jeeps and pickups (Class 1 vehicles). Other vehicle types are not currently supported.

4. How can I apply for RFID?

If you are interested in becoming a pilot user, you can submit your name and contact information here www.touchngo.com.my/html/preregisterRFID.aspx. Further information and instructions will be shared soon.

5. When and where can I get an RFID tag/sticker?

If you are interested in becoming a pilot user, you can now submit your name and contact information here www.touchngo.com.my/html/preregisterRFID.aspx. Further information and instructions will be shared soon.

6. How does RFID work?

Touch 'n Go is introducing RFID as a new electronic toll payment system that uses a sticker to pass through toll. The RFID sticker, also called an RFID tag, is embedded with a radio frequency chip and is affixed to either the windscreen or the headlight of the vehicle. It can only be registered and paired with one vehicle.

As the vehicle passes through toll, an overhead scanner reads the radio-frequency from the RFID sticker to lift the toll barrier and charges the toll fare. The sticker will be linked to the Touch 'n Go eWallet which is where the fare will be deducted from.

7. How much is RFID?

During the pilot phase, the fee for RFID is waived. However, you will still be required to reload the Touch 'n Go eWallet to pay toll charges as per usual.

8. If I become a pilot user, do I have to pay toll during the pilot phase?

Yes, you are required to pay for the toll charges as per usual. Therefore, you are required to reload the Touch 'n Go eWallet.

9. Do I need a smartphone to use RFID?

Yes, in order to use RFID, users need to download the Touch 'n Go eWallet, which is a mobile app. The toll charges will be deducted from the Touch 'n Go eWallet. Therefore users will need to have a smartphone.

10. What if my mobile phone is out of battery or have no data/signal?

The RFID system will detect the RFID sticker to charge the toll fare and not the mobile phone. Therefore, having no signal or mobile phone battery will not affect your RFID usage.

11. What is Touch 'n Go eWallet?

The Touch 'n Go eWallet is a mobile app. It is an electronic wallet (e-wallet) that holds electronic money (e-money). The Touch 'n Go eWallet provides services such as reloads, payments, funds transfers, anywhere and anytime. It can also be used with RFID to pay toll. For more details on the Touch 'n Go eWallet, please visit www.touchngo.com.my

12. Where can I download the Touch 'n Go eWallet mobile app?

Please visit the Google Play Store or App Store and search for "Touch 'n Go" to download the app. For more details on the Touch 'n Go eWallet, please visit www.touchngo.com.my

13. How do I install the RFID sticker?

The RFID sticker has to be installed on to the car windscreen or headlamp at an authorised centre. The installation per car is expected to take no more than 15 minutes. Further information and instructions will be shared soon.

14. Where in the car will the RFID sticker be installed?

The RFID sticker will be placed either on the windscreen or headlamp. The location will depend on the optimal position for detection and will be determined by the authorised installer.

15. Can I install the RFID myself?

No. At the moment, all installations of RFID are to be performed by authorised persons at an authorised centre.

16. At which toll plazas can I use the RFID?

You can use the RFID at the toll lanes with the RFID or MYRFID signage. For the pilot phase, not all toll plazas have the RFID enabled lanes. The list of highways enabled with RFID is as below:

1.	Kuala Lumpur - Karak Expressway (KLK)
2.	Damansara – Puchong Expressway (LDP)
3.	Kemuning – Shah Alam Highway (LKSA)
4.	Cheras – Kajang Highway (GRANDSAGA)
5.	Lebuhraya Grand Sepadu (GRANDSEPADU)
6.	Shah Alam Expressway (KESAS)
7.	Kajang Dispersal Link Expressway (SILK)
8.	Maju Expressway (MEX)
9.	Duta - Ulu Kelang Expressway (DUKE)
10.	Stormwater Management And Road Tunnel (SMART)
11.	New Pantai Expressway (NPE)
12.	Besraya Expressway (BESRAYA)
13.	Sistem Penyuraian Trafik KL Barat (SPRINT)
14.	Kuala Lumpur - Kuala Selangor Expressway (LATAR)
15.	Ampang-Kuala Lumpur Elevated Highway (AKLEH)
16.	Guthrie Corridor Expressway (GCE)

16. Can I register RFID with someone else's car?

Yes. You can register RFID with someone else's car but linked to your Touch 'n Go eWallet for toll deductions. Further information and instructions will be shared soon.

Discontinuation of SmartTAG Sales

17. Why is Touch 'n Go stopping the sales of SmartTAG?

Touch 'n Go and key highway concessionaires are preparing to kick-start the rollout of RFID (Radio Frequency Identification) Technology for highway users. RFID is a technology used in electronic toll payment systems and has been adopted in countries such as the United States, Argentina and Taiwan. The RFID System uses a Radio Frequency chip embedded on a sticker that is fixed to the vehicle. The sticker, which is unique to each vehicle, will be linked to the Touch 'n Go eWallet, allowing users to easily monitor their balance and access online reload options via online banking and debit/credit cards. It also offers an offline reload option which is enabled through the use of a pin number. The RFID sticker will eventually replace the current SmartTAG device.

18. When is the final selling date of SmartTAG?

Discontinuation of the sales of SmartTAG is effective immediately.

19. What will happen to my current SmartTAG?

The discontinuation of the sales of SmartTAG does not impact the use of existing SmartTAG devices at all highway toll lanes. You can still use your existing SmartTAG as usual.

20. Can I still use the SmartTAG at highways to pay my toll?

Yes, your SmartTAG can still be used at highways to pay toll as usual.

21. Will there be a time when SmartTAG is no longer accepted at highways?

Your SmartTAG can be used at highways as usual until further notice.

22. What should I do if I have a faulty SmartTAG?

You can send your faulty SmartTAG to Touch 'n Go for repair through:

- POSLaju service
- The nearest Touch 'n Go Service Centre at Toll Plazas
- Touch 'n Go Customer Experience Centre (CEC) at Bangsar South, Kuala Lumpur
- Touch 'n Go Hub at NU Sentral, Kuala Lumpur
- Touch 'n Go Hub at Wisma Nufri, Johor Bahru

Touch 'n Go will continue to receive and repair faulty SmartTAG based on current Terms & Conditions.

23. What is the warranty period of the SmartTAG?

The warranty period of the SmartTAG is one (1) year from the date of purchase.

24. Can I get a refund on my newly purchased SmartTAG?

No. All purchases of SmartTAGs are final and non-refundable. Your SmartTAG can still be used at highways and carries a one (1) year warranty that starts from the date of purchase.

25. I just bought a SmartTAG, can I exchange it with RFID?

No. All purchases of SmartTAGs are final, non-refundable and cannot be exchanged. Your SmartTAG can still be used at highways and carries a one (1) year warranty that starts from the date of purchase.

26. Can I get a refund for SmartTAG?

No. All purchases of SmartTAGs are final and non-refundable. Your SmartTAG can still be used at highways and carries a one (1) year warranty that starts from the date of purchase.

27. If I have both SmartTAG and RFID in the car, will I be charged twice?

No. The RFID system will detect the RFID sticker first and will deduct the eWallet accordingly.

28. Who do I contact for assistance?

For any assistance, please contact Touch 'n Go Careline at;

- Facebook and Twitter @MyTouchnGo
- SMS TNG <your query> SEND to 36266
- Email to careline@touchngo.com.my
- Telephone 03-2714 8888

Soalan-soalan Lazim (FAQ)

Fasa Percubaan RFID Bagi Pengguna Awam

1. Apakah RFID?

Touch 'n Go akan memperkenalkan RFID sebagai satu sistem pembayaran tol elektronik baharu yang menggunakan pelekat sebagai salah satu cara untuk bayaran tol. Pelekat RFID juga dipanggil sebagai tag RFID yang mengandungi cip frekuensi radio dan ditampal pada cermin hadapan atau lampu depan kenderaan. Ianya hanya boleh didaftar dan dipasang pada satu kenderaan sahaja dan tidak boleh dipindah milik.

Apabila kenderaan melalui tol, pengimbas di plaza tol akan mengimbas frekuensi radio daripada tag RFID, dimana tambang tol akan ditolak daripada akaun Touch 'n Go eWallet anda.

2. Bilakah fasa percubaan RFID bermula?

Fasa percubaan RFID bagi pengguna awam akan bermula pada 3hb September 2018.

3. Siapakah yang boleh memohon untuk menjadi pengguna awal fasa percubaan RFID?

Fasa percubaan RFID hanya terbuka kepada pengguna lebu rayu sekitar Lembah Klang yang memandu kenderaan milik persendirian sahaja. Jenis kenderaan yang layak ialah kereta, van, jip dan trak pikap (kenderaan kelas 1). Jenis kenderaan yang lain tidak diterima buat masa ini.

4. Bagaimanakah saya boleh memohon RFID?

Pengguna yang berminat untuk menjadi pengguna awal RFID boleh mendaftarkan nama dan maklumat untuk dihubungi di pautan ini, www.touchngo.com.my/html/preregisterRFID.aspx. Segala maklumat dan keterangan lanjut akan dikongsi dalam masa terdekat.

5. Di mana dan bila saya boleh mendapatkan tag/pelekat RFID?

Anda boleh mengemukakan nama dan maklumat untuk dihubungi sekiranya anda berminat untuk menjadi pengguna awal RFID di pautan ini www.touchngo.com.my/html/preregisterRFID.aspx. Segala maklumat dan keterangan lanjut akan dikongsi dalam masa terdekat.

6. Bagaimana RFID berfungsi?

Touch 'n Go akan memperkenalkan RFID sebagai satu sistem pembayaran tol elektronik baharu yang menggunakan pelekat sebagai salah satu cara untuk bayaran tol. Pelekat RFID juga dipanggil sebagai tag RFID yang mengandungi cip frekuensi radio dan ditampal pada cermin hadapan atau lampu depan kenderaan. Ianya hanya boleh didaftar dan dipasang pada satu kenderaan sahaja dan tidak boleh dipindah milik.

Apabila kenderaan melalui tol, pengimbas di plaza tol akan mengimbas frekuensi radio daripada tag RFID, di mana palang tol akan terbuka dan tambang tol akan ditolak daripada akaun Touch 'n Go eWallet anda.

7. Berapakah harga RFID?

Semasa fasa percubaan, bayaran fi tag RFID dikecualikan. Namun, anda perlu menambah nilai Touch 'n Go eWallet anda untuk membuat pembayaran tol seperti biasa.

8. Sekiranya saya menjadi pengguna awal RFID, adakah saya masih perlu membayar tol ketika fasa percubaan ini?

Ya, anda masih perlu membayar tol ketika fasa percubaan ini. Oleh itu, anda perlu menambah nilai Touch 'n Go eWallet.

9. Adakah saya perlu memiliki telefon pintar untuk menggunakan RFID?

Ya. Untuk menggunakan RFID, anda perlu memuat-turun Touch 'n Go eWallet, iaitu aplikasi mudah-alih dalam telefon pintar anda. Pembayaran tol akan ditolak daripada akaun Touch 'n Go eWallet anda. Oleh itu, pengguna perlu memiliki telefon pintar untuk menggunakan RFID.

10. Bagaimana jika telefon bimbit saya kehabisan bateri atau tidak mempunyai data/isyarat?

Sistem RFID akan mengesan pelekat RFID untuk bayaran tol dan bukannya telefon bimbit anda. Oleh itu, ketiadaan data/isyarat atau kehabisan bateri tidak akan menjejaskan penggunaan RFID.

11. Apakah Touch 'n Go eWallet?

Touch 'n Go eWallet adalah aplikasi mudah-alih. Ianya merupakan dompet elektronik (*e-wallet*) yang menyimpan wang elektronik (*e-money*). Touch 'n Go eWallet menyediakan perkhidmatan tambah nilai, pembayaran dan pemindahan wang elektronik yang boleh dilakukan di mana-mana dan pada bila-bila masa. Ianya juga boleh digunakan bersama RFID untuk membayar tol.

Untuk maklumat lanjut mengenai aplikasi mudah-alih Touch 'n Go eWallet, sila layari www.touchngo.com.my

12. Dimanakah saya boleh memuat turun aplikasi Touch 'n Go eWallet?

Sila kunjungi *Google Play Store* atau *App Store* dan buat carian "Touch 'n Go" untuk memuat turun aplikasi Touch 'n Go eWallet. Untuk maklumat lanjut mengenai Touch 'n Go eWallet, sila layari www.touchngo.com.my

13. Bagaimana cara memasang pelekat RFID?

Pelekat RFID mesti ditampal di cermin hadapan atau lampu depan di pusat pemasangan yang berdaftar. Pemasangan bagi setiap kenderaan dijangka mengambil masa tidak melebihi 15 minit. Segala maklumat dan keterangan lanjut akan dikongsi dalam masa terdekat.

14. Di manakah pelekat RFID akan dipasang pada kenderaan?

Pelekat RFID akan ditampal sama ada di cermin hadapan kenderaan atau lampu depan kenderaan anda. Lokasi pelekat bergantung kepada kedudukan kadar pengimbasan tag RFID optimum yang akan ditentukan oleh pihak pemasangan berdaftar.

15. Bolehkah saya memasang sendiri pelekat RFID?

Tidak. Buat masa ini, segala pemasangan pelekat RFID hanya boleh dilakukan oleh pihak pemasangan yang berdaftar.

16. Dimanakah RFID boleh digunakan?

Anda boleh menggunakan RFID di laluan tol yang tertera dengan nama RFID atau MYRFID. Untuk fasa percubaan, tidak semua plaza tol mempunyai lorong RFID. Lebuhraya yang mempunyai lorong RFID adalah seperti berikut:

1.	Lebuhraya KL-Karak (KLK)
2.	Lebuhraya Damansara –Puchong (LDP)
3.	Lebuhraya Kemuning - Shah Alam (LKSA)
4.	Lebuhraya Cheras-Kajang (Grand Saga)
5.	Lebuhraya Grand Sepadu (Grand Sepadu)
6.	Lebuhraya Shah Alam (KESAS)
7.	Sistem Lingkaran Lebuhraya Kajang (SILK)
8.	Lebuhraya Kuala Lumpur-Putrajaya (MEX)
9.	Lebuhraya Duta-Ulu Kelang (DUKE)
10.	Syarikat Mengurus Air Banjir dan Terowong (SMART)
11.	Lebuhraya Pantai Baharu (NPE)
12.	Lebuhraya Besraya (BESRAYA)
13.	Lebuhraya Sistem Penyuraian Trafik KL Barat (SPRINT)
14.	Lebuhraya Kuala Lumpur - Kuala Selangor (LATAR)
15.	Lebuhraya Bertingkat Ampang-Kuala Lumpur (AKLEH)
16.	Lebuhraya Guthrie Koridor (GCE)

16. Bolehkah saya mendaftar RFID dengan menggunakan kereta orang lain?

Ya. Anda boleh mendaftar RFID dengan menggunakan kereta orang lain tetapi dihubungkan dengan Touch 'n Go eWallet anda untuk pembayaran tol. Segala maklumat dan keterangan lanjut akan dikongsi dalam masa terdekat.

PENAMATAN JUALAN SMARTTAG

17. Mengapa Touch 'n Go menghentikan jualan SmartTAG?

Touch 'n Go dan syarikat-syarikat konsesi lebuhraya utama dalam peringkat persediaan untuk memperkenalkan teknologi RFID kepada pengguna lebuhraya.

RFID adalah teknologi yang digunakan dalam sistem pembayaran tol elektronik dan ianya telah diguna pakai di negara-negara seperti Amerika Syarikat, Argentina dan Taiwan. Sistem RFID menggunakan cip frekuensi radio yang terkandung di dalam satu pelekat yang kemudiannya ditampal pada sesebuah kenderaan.

Pelekat RFID, di mana ianya unik bagi setiap kenderaan dan tidak boleh dipindah milik akan dihubungkan dengan aplikasi mudah-alih, Touch 'n Go eWallet. Aplikasi ini membolehkan pengguna memantau baki akaun dengan mudah dan dapat melakukan tambah nilai secara atas talian melalui pilihan-pilihan yang disediakan seperti perbankan atas talian, kad debit/kredit dan melalui penggunaan nombor pin (*soft pin*).

Pelekat RFID ini akan menggantikan peranti SmartTAG yang sedia ada.

19. Bilakah tarikh akhir jualan SmartTAG?

Penamatan jualan SmartTAG berkuatkuasa serta merta.

20. Apa yang akan berlaku kepada SmartTAG saya?

Penamatan jualan SmartTAG tidak memberi kesan kepada penggunaan peranti SmartTAG. Anda masih boleh menggunakan SmartTAG yang sedia ada seperti biasa di lorong SmartTAG di semua lebuhraya.

21. Adakah saya masih boleh menggunakan SmartTAG di lebuhraya untuk membayar tol?

Ya, anda masih boleh menggunakan SmartTAG seperti biasa di lebuhraya untuk membayar tol.

22. Sehingga bila SmartTAG boleh digunakan di lebuhraya?

SmartTAG anda boleh digunakan di lebuhraya seperti biasa sehingga diberitahu kelak.

- 23. Apa yang perlu saya lakukan sekiranya SmartTAG saya rosak?**
Anda boleh menghantar SmartTAG anda yang rosak untuk tujuan pembaikan ke Touch 'n Go melalui:
- Perkhidmatan POSLaju
 - Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go di plaza tol berdekatan
 - Touch 'n Go *Customer Experience Center* Bangsar South, Kuala Lumpur
 - Hab Touch 'n Go NU Sentral, Kuala Lumpur
 - Hab Touch 'n Go Wisma Nufri, Johor Bahru

Touch 'n Go akan terus menerima dan membaiki SmartTAG yang rosak seperti yang termaktub di dalam Terma dan Syarat yang sedia ada.

- 24. Berapa lamakah tempoh jaminan SmartTAG?**

Tempoh jaminan SmartTAG adalah satu (1) tahun bermula dari tarikh pembelian.

- 25. Bolehkah saya mendapatkan bayaran balik bagi SmartTAG yang baharu dibeli?**

Tidak. Sebarang pembelian SmartTAG adalah muktamad dan wang tidak boleh dikembalikan. SmartTAG anda masih boleh digunakan di lebuhraya berserta jaminan satu (1) tahun dari tarikh pembelian.

- 26. Saya baharu membeli SmartTAG, bolehkah saya menukarnya dengan RFID?**

Tidak. Sebarang pembelian SmartTAG adalah muktamad dan tidak boleh ditukar. SmartTAG anda masih boleh digunakan di lebuhraya berserta jaminan satu (1) tahun dari tarikh pembelian.

- 27. Bolehkah saya mendapatkan bayaran balik untuk SmartTAG yang sedia ada?**

Tidak. Sebarang pembelian SmartTAG adalah muktamad dan wang tidak boleh dikembalikan. SmartTAG anda masih boleh digunakan di lebuhraya berserta jaminan satu (1) tahun dari tarikh pembelian.

- 28. Sekiranya saya mempunyai kedua-dua SmartTAG dan RFID di dalam kereta, adakah saya akan dikenakan dua (2) kali bayaran tol?**

Tidak. Sistem RFID akan mengesan pelekat RFID terlebih dahulu dan bayaran tol akan ditolak daripada Touch 'n Go eWallet

- 29. Siapa yang boleh saya hubungi untuk mendapatkan bantuan?**

Untuk bantuan, anda boleh menghubungi Touch 'n Go Careline di;

- Facebook dan Twitter @MyTouchnGo
- SMS TNG <pertanyaan anda> HANTAR ke 36266
- E-mel ke careline@touchngo.com.my
- Telefon 03-2714 8888