



Master Terms and Conditions for Touch 'n Go Generic Card

1.0 Definitions

- 1.1 "ATM" is defined as automated teller machine;
- 1.2 "Card" means the smart card utilizing contactless technology as commonly known as the "Touch 'n Go Card";
- 1.3 "Card Transaction" means an electronic transaction generated using the Card at any of the Service Providers or Point-of-Sale for payment and/or Reload transactions;
- 1.4 "Card Value" means the equivalent monetary value in the Card which can be used towards the Services;
- 1.5 "Dormant Card" means a Card that has no activity recorded for a period of twelve (12) consecutive months or any other period of time determined by TNGSB from time-to-time;
- 1.6 "Dormant Fee" means the fee deducted from the remaining stored value on a Dormant Card;
- 1.7 "Expired Card" means a Card with a period of ten (10) years having elapsed from the date that it is issued for use, or any other period of time determined by TNGSB from time-to-time;
- 1.8 "Invalidated Card" means a Card that cannot be utilized at any point-of-usages, e.g. toll lanes, transit, parking, retail outlets and/or other closed community areas as specified by TNGSB due to dormant, lost, stolen or compromised due to fraud;
- 1.9 "Issuer" means TNGSB or any other third parties as authorized by TNGSB in Malaysia;
- 1.10 "PayDirect" means a feature that allows You to make payment at any participating service providers using Your Card and the charge will be deducted directly from Your Touch 'n Go eWallet Account balance;
- 1.11 "Personal Data" means any information relating to an identifiable person who can be directly or indirectly identified by the information collected by the Issuer from You;
- 1.12 "Point-of-Sale" means a facility where the Card is sold/issued, Reload transaction can be performed and other customer support and services are rendered. The list of authorized Point-of-Sale is listed on the website of TNGSB at <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.13 "Product Customized Card" refers to the product customized Cards issued by TNGSB in collaboration with its business partners from time-to-time;
- 1.14 "Reload" means the transaction of adding monetary value to the Card conducted at any authorized service providers or Point-of-Sale;
- 1.15 "Service Provider" means the merchant, seller or organization, which has agreed to accept payments through the use of the Card for goods and/or services sold and/or provided. The lists of authorized Service Providers are listed on the website of TNGSB at <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.16 "Services" means the electronic payment services provided by TNGSB via the Card which shall include but not limited to facilitation of Card Transaction, Reload and Point-of-Sale and the goods/services offered by its business partners utilizing TNGSB services;



- 1.17 "**Terms and Conditions**" means these terms and conditions and the terms of the Services, policies and procedures as may be varied or modified from time-to-time at TNGSB's sole discretion;
- 1.18 "**TNG Digital**" means TNG Digital Sdn Bhd (Company No.: 201701042478 (1256651 -M)), an associate company of TNGSB;
- 1.19 "**TNGSB**" means Touch 'n Go Sdn Bhd (Company No: 199601034048 (406400-X)), a company incorporated in Malaysia and having its registered address at Tower 6, Avenue 5, No. 8, Jalan Kerinchi, Bangsar South, 59200 Kuala Lumpur;
- 1.19 "**TNGSB Portal**" means TNGSB's portal which can be accessed at <https://www.tngportal.touchngo.com.my/tngPortal/login>;
- 1.20 "**TNGSB Website**" means TNGSB's corporate website which can be found at <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.21 "**Touch 'n Go eWallet**" means an electronic wallet offered by TNG Digital that store digital money via its e-wallet application accessible through Your smartphone in accordance with the Touch 'n Go eWallet's Terms and Conditions which can be found at <https://www.tngdigital.com.my/assets/pdf/user-terms-and-conditions.pdf>;
- 1.22 "**Touch 'n Go eWallet Account**" means the mobile payment account created with TNG Digital when You register for Touch 'n Go eWallet;
- 1.23 "**TT**" is defined as telegraphic transfer.
- 1.24 "**Unclaimed Monies**" means monies remaining in the inactive Card for a period of not less than seven (7) years from the last transaction date as defined under the prevailing Unclaimed Monies Act 1965;
- 1.25 "**You**" or "**Your**" means you as the person to whom the Card has been issued for the purpose of using the Services in accordance with these Terms and Conditions;
- 1.26 "**Identification Document**" is defined as customer NRIC or Passport, which serves as identification and verification documents.

2.0 General Terms

2.1 Agreement

- 2.1.1 These Terms and Conditions will govern all the Touch 'n Go Cards including the Product Customized Cards. Kindly refer to Clause 11 of these Terms and Conditions for additional terms and conditions applicable on these Product Customized Cards.
- 2.1.2 The Services are provided on an "as-is" and "as-available" basis and the use of the Services is at Your own risk. TNGSB specifically disclaims all warranties of any kind including but not limited to availability, accessibility and uninterrupted use of the Services.
- 2.1.3 TNGSB reserves the right at its absolute discretion, from time-to-time, to amend these Terms and Conditions or any part thereof. TNGSB shall furnish You with the notice on the amendment to the Terms and Conditions which shall be published on TNGSB Website and/or in national daily



newspapers and/or via any electronic means, as the case may be, no less than twenty-one (21) days prior to the effective date of the said amendment to the Terms and Conditions.

- 2.1.4 Your continued use of the Services after the effective date of the amendment to the Terms and Conditions shall constitute unconditional acceptance of such amendment by You. If You do not accept such amendment, You are entitled to terminate the use of the Services. TNGSB shall not be liable to You for any claims, losses, damages, expenses or costs in whatsoever manner resulting therefrom.

2.2 Use of the Card

- 2.2.1 The Card can be used at all Touch 'n Go point-of-usage, e.g. toll, transit, parking, retail outlets and/or other closed community areas as specified by TNGSB.
- 2.2.2 When a Card is used at the point of entry to access the Services for road tolling, the same Card must be used at the point of exit. If a different/alternative Card is utilised or RFID Tag or an alternative Card is utilised- at the point of exit, the Service Provider reserves the right to impose additional charges on the RFID Tag or the different/alternative Card.
- 2.2.3 TNGSB is under no obligation to replace or compensate You for the lost, stolen, damaged, cloned and/or any unauthorized Reload of Your Card.
- 2.2.4 You may register Your Card by performing online registration through TNGSB Portal. This will facilitate the refund process should You wish to terminate the Card.
- 2.2.5 When You register Your Card via TNGSB Portal, You must ensure that the Personal Data provided by You is accurate, complete, not misleading and kept up-to-date as and when it changes. Subsequently, You may update Your Personal Data by contacting TNGSB Careline at 03-2714 8888.
- 2.2.6 You are required to use Your Card in accordance with the procedures, instructions and guidelines set by TNGSB from time-to-time and not to damage, manipulate, copy, reverse engineer or tamper with the Card nor do any act of modification to the Card.
- 2.2.7 You shall use all precautions to prevent any event of loss, theft, unauthorized use and/or cloning of the Card. In the event of loss, theft, unauthorized use and/or cloning of the Card, it is important to immediately notify TNGSB. Unauthorized use shall include conducting Reload transactions at unauthorized service providers, Point-of-Sale or persons. You shall remain liable and shall indemnify TNGSB from all claims, losses, damages, expenses or costs in whatsoever manner resulting from such unauthorized use.
- 2.2.8 TNGSB and/or the Service Providers shall not honor any unauthorized use of the Card and such Card shall be invalidated by TNGSB.
- 2.2.9 You are entitled to use the Card for the Services at any of the authorized Service Providers and Point-of-Sale based on the remaining Card Value of Your Card.
- 2.2.10 TNGSB shall not be liable for any act, refusal and/or omission by any of the Service Providers to accept the Card nor shall TNGSB be liable for any defect or deficiency in any of the Services provided by the Service Providers.
- 2.2.11 Your Card is valid at all times unless it is invalidated or expired pursuant to these Terms and Conditions. Validity period of a Card for use is ten (10) years from the date of issuance or such



other period as determined by TNGSB, and thereafter the Card shall be deemed expired and not valid for use. For the purposes of this Clause 2.2.11, 'the date of issuance' referred here refers to the date when the Card is purchased by You or purchased by a third party and resale it to the public, whichever is the earlier.

- 2.2.12 TNGSB shall cease or suspend the Services or Card, as the case may be, without prior notice and/or compensation to You if:-
- i) You breach any of the Terms and Conditions contained herein;
 - ii) You do anything which may in the opinion of TNGSB cause damage or interruption to the Services; and/or
 - iii) it is in TNGSB's opinion that the Services are or may be used for a fraudulent, illegal or unlawful purpose including but not limited to breach of legislation, regulation and/or guidelines under the Financial Services Act 2013, Anti-Money Laundering, Anti-Terrorism Financing and Proceeds of Unlawful Activities Act 2001.
- 2.2.13 In the event the Services had been ceased or suspended by TNGSB in accordance with Clause 2.2.12 above, it shall be lawful for TNGSB to retain any and all Reload monies until the investigation on such Card is completed in accordance with applicable legislation, regulation and/or guidelines.
- 2.2.14 In the event Services and/or the Card had been ceased or suspended by TNGSB in accordance with Clause 2.2.12 and 2.2.13 above, no refund on the Card Value and no compensation shall be made to You.
- 2.2.15 TNGSB shall cease or suspend the Services, as the case may be, with reasonable notice prior any maintenance, upgrading and/or modification works being carried out onto the Services.
- 2.2.16 The maximum Card Value of a Card is RM1,500.00 only at any one time.

2.3 PayDirect Function

- 2.3.1 There are no Dormant Card status and no Dormant Fee will be charged for Cards activated with PayDirect function.
- 2.3.2 You may link Your Card to Your Touch 'n Go eWallet to keep track of Your Card Value, use any of the PayDirect features as well as enjoy any other benefits available therein. Invalidated Card cannot be linked to PayDirect function.
- 2.3.3 PayDirect can be used at any participating service providers allowing You to make payment using Your Card and the transaction amount will be deducted from Your Touch 'n Go eWallet Account balance. In the event Your Touch 'n Go eWallet Account balance is insufficient, the transaction amount will then be deducted from Your Card Value.
- 2.3.4 Refund for transactions deducted from the Card Value shall be in accordance with these Terms and Conditions whereas refund for transactions deducted from Touch 'n Go eWallet Account balance shall be in accordance with the Touch 'n Go eWallet Terms and Conditions.
- 2.3.5 You can add value to Your Touch 'n Go eWallet Account to enjoy the PayDirect features using credit card, online banking, soft pin or auto reload made available via the Touch 'n Go eWallet application.



- 2.3.6 If Your Card is stolen/lost, You can delink Your stolen/lost Card immediately via the Touch 'n Go eWallet application and subsequently no transactions can be made to Your eWallet Account by the delinked Card.
- 2.3.7 You may also request for Your PayDirect transactions history up to ninety (90) days to be sent to Your preferred e-mail address.
- 2.3.8 For more information on Touch 'n Go eWallet, please refer to the Terms and Conditions of Touch 'n Go eWallet at <https://www.tngdigital.com.my/assets/pdf/user-terms-and-conditions.pdf>;

2.4 Expired Card

- 2.4.1 If Your Card has expired, You will not be able to use the Card at any point-of-usage, e.g. toll, transit, parking, retail outlets and/or other closed community areas as specified by TNGSB
- 2.4.2 You may change Your Card in advance within one (1) month prior the expiry date of Your Card without any cost to avoid any usage disruption and inconveniences at the point-of usage.
- 2.4.3 You may refer to TNGSB's Portal/ Reload receipt/the back of the Card/Self-Service Kiosk (SSK) machine for information on the expiry date of Your Card. Any conflicting dates to the expiry date of a Card based on the information provided above shall be determined by TNGSB.
- 2.4.4 Alternatively, You may contact TNGSB Careline at 03-2714 8888 or visit our Touch 'n Go Sales and Reload Counter nearest to You to check the expiry date of Your Touch 'n Go Card.

2.5 Lost or Stolen Card

- 2.5.1 Subject to Clause 2.5.2 below, TNGSB will invalidate all lost or stolen Cards upon:-
 - i) verbal (telephone) notification by You with TNGSB's authorized officer followed by
 - ii) notification in writing addressed to TNGSB transmitted by hand/mail/facsimile/e-mail/eRefund Portal/official TNGSB social media channel; or
 - iii) walk in to TNGSB Service & Sales Centres to report to TNGSB's authorized officer.
- 2.5.2 You will remain liable and shall indemnify TNGSB from all Card Transactions, claims, losses, damages, expenses or costs in whatsoever manner resulting from such unauthorized use.
- 2.5.3 Subject to Clauses 2.5.1 and 2.5.2, TNGSB shall refund the Card Value (less any applicable fees) upon receipt of notification in writing as specified in Clause 2.5.1(ii) above provided the information given by You is complete and accurate.

2.6 Card Termination

- 2.6.1 You may at any time surrender the Card to TNGSB and discontinue the use of the Services. TNGSB will determine the condition of the returned Card and refund any remaining Card Value to You.



2.7 Card Warranty and Card Replacement

2.7.1 Card Warranty

For any Card purchased by You, TNGSB will guarantee the functionality of the Card from any faulty/malfunction for a period of thirty (30) days from the date of purchase, failing which, Your Card will be replaced without any charges.

2.7.2 Card Replacement

- i) Any Card replacement due to faulty/malfunction to the functionality of a Card after thirty (30) days from the date of purchase shall be at Your own cost and expenses.
- ii) Subject to Clause 2.7.1 and Clause 2.7.2 i) above, for Card replacement purposes, You are required to bring the Card to any of TNGSB Service & Sales Centres or any of the Point-of-Sale in order to obtain a replacement Card.
- iii) If the Card Value can be determined by TNGSB's customer service agent, the Card Value will be transferred to the replacement Card. You will be charged with the price of a new Card if the warranty of the faulty/malfunction Card has expired.
- iv) If the Card Value cannot be determined by TNGSB's customer service agent, the Card will be replaced with a new Card and the Card Value will not be refunded to You. You will be charged with the price of a new Card if warranty of the faulty/malfunction Card has expired.

2.8 Dormant Card

2.8.1 With reference to Clause 2.3, You are strongly encouraged to link Your Card to Touch 'n Go eWallet to avoid Dormant status.

2.8.2 Otherwise, Card that is not linked to Touch 'n Go eWallet will become Dormant if there is no Card Transaction for a period of twelve (12) consecutive months or any other period as determined by TNGSB and the Card shall be invalidated by TNGSB.

2.8.3 To avoid any deductions or imposition of the Dormant Fee, You have to use the Card at least once in twelve (12) consecutive months.

2.8.4 Subject to Clause 2.8.2, the Dormant Fee shall be calculated as follows:-

- i) if the Card is not used for twelve (12) consecutive months, RM5.00 will be deducted from the unutilized Card Value, if any; and
- ii) for every subsequent six (6) months, RM5.00 will be deducted until the Card Value is depleted or up to seven (7) years, whichever comes first.

2.8.5 You may request for a refund on the remaining Card Value (if any) in Your Dormant Card after deductions of the Dormant Fee as per Clause 2.8.4 by submitting Your request to TNGSB.

2.8.6 Once the Card Value is depleted, TNGSB shall have the right to deduct the deposit (if any) for Dormant fee.



2.9 Reload Channels

- 2.9.1 You can Reload Your Card through valid Reload channels authorized by TNGSB.
- 2.9.2 The authorised Reload channels are:-
- i) Touch Go Service & Sales Centres;
 - ii) Touch 'n Go Customer Service Centres by Service Providers;
 - iii) Touch 'n Go Reload Counters at authorized agents and merchants;
 - iv) Touch 'n Go SPOT Counters at participating Petrol Service Stations;
 - v) Touch 'n Go Self-Service Kiosk (SSK); and
 - vi) ATM at participating banks.
- 2.9.3 Selected Reload Channels by agents, merchants and bank ATMs may charge Reload fee for each Reload transaction service.
- 2.9.4 Card Value can also be reloaded automatically through auto-reload function made available through Zing Card issued by participating financial institutions.
- 2.9.5 TNGSB reserves the right to suspend or terminate the use of the Card and the Services and reject any refund request made of Card Value if the Reload was carried out at unauthorized Reload channels.

2.10 Applicable Tax/Taxes

The prices and fees herein stated are subject to any applicable taxes imposed or to be imposed by the Government of Malaysia or any other local regulatory authorities in accordance to the relevant enacted laws in Malaysia.

3.0 Card Registration

3.1 TNGSB Portal

- 3.1.1 You may register Your Cards at TNGSB Portal by creating a Login ID and Password and using a valid Card Serial Number or Manufacturing Number (MFG). Card Serial Number can be obtained from the back of Your Card and MFG number can be obtained from any Reload receipt for that Card.
- 3.1.2 Registration is required if You wish to terminate or discontinue the use of the Card for any refund of the Card Value.
- 3.1.3 If You have reported Your Card as lost or stolen, TNGSB shall retrieve your information from TNGSB Portal to process the refund of the Card Value less any applicable fee or charges and terminate.
- 3.1.4 If You are below the age of eighteen (18), You are responsible to obtain consent from Your parent, guardian or person who has parental responsibility, prior to disclosing Your personal details to TNGSB. TNGSB shall not be liable for any loss or inconvenience caused to You for failing to obtain such consent.



4.0 Fees and Charges

- 4.1 TNGSB may vary the fees and charges from time-to-time by giving You advance notice of twenty-one (21) days. The relevant fees and charges will be made available in TNGSB Website.
- 4.2 TNGSB is not liable for any other fees or charges (e.g. surcharges) imposed by third parties including, but not limited to, banks, merchants, parking operator, government or the Service Providers for the usage of the Services.

5.0 Complaint Avenues and Forms of Communication

- 5.1 TNGSB will announce to the public on any of its products, services and operational updates in a consistent manner, as and when required, in order to create awareness to You.
- 5.2 TNGSB shall communicate with You through either of the following modes:-
- i) ordinary mail;
 - ii) short message service (SMS)/e-mail;
 - iii) display of notices at all TNGSB Service & Sales Centres and/or Customer Services Counters;
 - iv) published at TNGSB Website and official social media channels (including but not limited to Facebook, Instagram, LinkedIn and Twitter); and/or
 - v) published in national daily newspapers in the main languages, circulated generally throughout Malaysia.
- 5.3 All notices, requests and/or other communications from You to TNGSB may be communicated to the following:-

Touch 'n Go Sdn Bhd

Tower 6, Avenue 5, Bangsar South No. 8, Jalan Kerinchi
59200 Kuala Lumpur
Careline No.: 03-2714 8888 (Mon-Fri: 8.00am to 8.00pm)
Fax No.: 03-2714 8889
E-mail: careline@touchngo.com.my

- 5.4 You may also visit any TNGSB Service & Sales Centres and Customer Services Counters at:-

Address	Operating Hours
Bangsar South Service and Sales Centre Ground Floor Tower 6 Avenue 5, Bangsar South No. 8, Jalan Kerinchi 59200 Kuala Lumpur	Monday – Friday: 9:00am to 5:00pm Closed on Weekend & Public Holidays



NU Sentral Service and Sales Centre Lot L2.07, Level 2 NU Sentral Shopping Centre No. 201, Jalan Tun Sambanthan 50470 Kuala Lumpur	Monday - Sunday (Inclusive Public Holiday): 10.00am to 10.00pm
---	---

5.5 The accuracy and completeness of Your Personal Data depends on the information You provided. TNGSB shall assume that the information You have provided is accurate, up-to-date and complete unless otherwise informed by You. You may update Your Personal Data at any of the above channels or at TNGSB Portal.

5.6 If Your complaints or matters are not addressed by TNGSB, You may escalate Your complaints or inquiries to the following bodies:-

Bank Negara Malaysia

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Ground Floor, D Block
Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur

Contact Centre (BNM TELELINK)

Telephone No.: 1-300-88-5465
(Outside Malaysia: +603-2174 1717)
Fax No.: +603-2174 1515
Complaint Form available at telelink.bnm.gov.my

Ombudsman for Financial Services (66Å393P)

(formerly known as Financial Mediation Bureau)
14th Floor, Main Block
Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur.

6.0 Refund

6.1 Refund Process

6.1.1 You may request for refund of Card Value through the following methods:

- i) contact TNGSB Careline;
- ii) fill-up e-Refund Form available on TNGSB Website; or
- iii) lodgement via Touch 'n Go eWallet;
- iv) visit to TNGSB Service and Sales Centres

6.1.2 TNGSB shall only process refund request of registered Card submitted by the registered owner upon receiving complete information and supporting documents from You less any fees and charges (if applicable).



- 6.1.3 If Your Card is reported as lost or stolen or if You wish to terminate Your Card and if Your remaining Card Value is RM500.00 and above, You must present a copy of Your NRIC or passport for refund purposes at TNGSB Sales & Service Centres or by contacting our Careline.
- 6.1.4 Your refund status can be checked at the TNGSB Website or notified to You via e-mail or SMS.
- 6.1.5 The refund shall be credited to Your Touch 'n Go eWallet or via crediting to Your bank account.
- 6.1.6 If You are requesting refund on Your Zing Card, refund shall be made to Your designated bank credit card. Please refer to Your designated bank on their refund terms and conditions.

6.2 Refund via Touch 'n Go eWallet

- 6.2.1 Please download the Touch 'n Go eWallet Application and verify your Touch 'n Go eWallet Account to facilitate the refund, subject to Clause 6.2.2.
- 6.2.2 The refund request will be processed if Your personal information, including but not limited to, Your NRIC number or passport number and contact number, as registered on the TNGSB Portal matches Your personal information on Your Touch 'n Go eWallet account.

6.3 Refund via e-Refund Form on TNGSB Website

- 6.3.1 You can request for refund via e-Refund Form on TNGSB Website (<https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/>).
- 6.3.2 Touch 'n Go's eRefund service is available for customers who have registered their Card on TNGSB Portal. Register Your Card on TNGSB Portal and you will be able to monitor Your transactions, view Your e-statements, update Your personal details and secure Your balance in the event Your Card gets lost/stolen.
- 6.3.3 Your e-Refund payment will be credited to Your preferred account based on the following:

Type of Customer	Condition
Malaysian	<ul style="list-style-type: none">• The bank account holder's name and the NRIC match with the registered card owner's name and NRIC number registered at TNGSB portal.• Payment to third party account is not allowed.• Refund to Touch 'n Go eWallet is only applicable for verified Touch 'n Go eWallet Accounts.
Non-Malaysian	<ul style="list-style-type: none">• Payment shall be made via telegraphic transfer (TT) which the fee shall be borne by customer.• The bank account holder's name and the passport number match with the registered card owner's name and passport number registered at TNGSB portal.• Complete foreign bank name, address and swift code (if applicable).• Payment to third party account is not allowed.• Refund to Touch 'n Go eWallet is only applicable for verified Touch 'n Go eWallet Accounts.



6.3.4 For lost/stolen Touch 'n Go Card eRefund request, the amount eligible for refund will be based on the available card balance on the date of the eRefund form submission.

6.4 Refund via TNGSB Sales & Service Centres

6.4.1 At TNGSB Sales & Service Centre, refund will be processed based on available mode of payment at the point of request by You.

6.4.2 Mode of payment is defined as crediting into your bank account and/or eWallet.

6.4.3 You must present your identification documents, for verification and identification purposes.

6.4.4 If the refund is to be made in foreign currency, TNGSB shall refund to You via TT to Your designated bank account. All TT charges shall be borne by You. Amount refunded via TT will be upon deduction of any charges relating to the mode of payment.

6.5 Refund Period

6.5.1 For refund request made via TNGSB Website, TNGSB Careline, or TNGSB Sales & Service Centres that is not within Clause 6.6 and 6.7 herein, the refund shall be credited to You within fourteen (14) days upon TNGSB receiving the refund submission request with complete information and/or documentation from You.

6.5.2 For complex refund cases that require further investigation by TNGSB and cannot be completed within fourteen (14) days, TNGSB shall communicate the reason for such delay to You in a timely manner and complete the investigation and the claim within thirty (30) days upon TNGSB receiving the refund submission request with complete information and/or documentation from You.

6.5.3 Complete information and/or documentation refers to those as stated in Clause 6.3, Your personal information, including but not limited to, Your name and ID, that is registered with the relevant bank account must match Your personal information registered with the Enhanced Touch 'n Go Card.

6.6 Refunds for Overcharged Transactions

6.6.1 You can only request for refund for overcharged transactions within two (2) months of its occurrence.

6.6.2 Refunds for overcharged transactions are subject to the Service Provider's verification.

6.7 Refunds for Overcharged Transactions (PLUS Highway only)

6.7.1 Refunds for overcharged transactions occurring at highways operated by PLUS Expressways Berhad ("PLUS"), subject to PLUS verification, shall be made within thirty (30) days from the transaction date.

6.7.2 You may refer to PLUS's Terms of Use at the PLUS website: https://www.plus.com.my/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=952&Itemid=417&lang=en and You may also see the list of PLUS operated highways at the PLUS website: https://www.plus.com.my/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=122&lang=en.



7.0 Indemnity and Limitation of Liabilities

7.1 Indemnity

7.1.1 You agree to indemnify TNGSB against all claims, losses, liabilities, proceedings, demands, costs and expenses (including legal fees) which may result or which TNGSB may sustain in connection with or arising from the provision of the Services to You due to (i) Your own act, omission, conduct, fault, negligence or fraud; (ii) Your breach or non-compliance with these Terms and Conditions; or (iii) breach by You of any applicable laws.

7.2 Exclusion of Liability

7.2.1 TNGSB, its Board of Directors, officers, employees, agents shall not be liable to You or any third party authorized by or claiming through You for any loss or damage, whether indirect, special or consequential, suffered by You or any person authorized by You, occasioned by:-

- i) the use or inability to use the Services by You or any persons authorized by You;
- ii) any act/omission by TNGSB, its Board of Directors, officers and/or employees in relation to the Services;
- iii) any act/omission by the Service Providers in relation to the Services, howsoever caused;
- iv) any loss, distortion or corruption of data arising from the use of the Services;
- v) any unlawful or unauthorized access to Your Card data; and/or
- vi) Your failure or delay in updating TNGSB as to any changes to Your information or details pertaining to Your Card.

7.2.2 Notwithstanding the above, in the event TNGSB is liable to You for whatsoever reason, TNGSB's liability shall be capped at the remaining Card Value or the sum of RM500.00 only, whichever is lower.

7.3 Fraud and Irregularities

7.3.1 Notwithstanding anything in these Terms and Conditions, in the event there are suspected fraud or irregularities in the Card Value, TNGSB shall not recognize the Card Value and no refund shall be made to you on any suspected fraudulent transactions. TNGSB shall not be held liable or responsible in relation to any claim made by You or any third parties on the Card Value.

8.0 Privacy Notice

8.1 Personal Data

8.1.1 You are fully aware of the Personal Data collected by TNGSB from You and You hereby give Your consent to TNGSB for Your Personal Data to be used, processed, stored and/or disclosed in accordance with TNGSB's Privacy Notice which can be accessed at TNGSB's website at https://www.touchngo.com.my/assets/documents/pages/home/TNG_Privacy-Notice_Revised_Nov-2021.pdf in compliance with the Personal Data Protection Act 2010. Please read the TNGSB's Privacy Notice carefully as it governs our collection and use of Your Personal Data.

8.1.2 You acknowledge that photographs and filming may take place at TNGSB's event or premises. TNGSB reserves the right to use images and videos recorded at such event or our premises with Your photographs and video for purposes of TNGSB's promotion and marketing at social media channels, TNGSB's website and print materials, without obtaining any further consent from You. If You do not wish for Your photograph and/or video to be taken at TNGSB's event or premises,



please notify us during the event or at our premises and we will use reasonable endeavours to comply with Your request.

9.0 Unclaimed Monies Act

- 9.1 Any available balance in the Dormant Card which has been left unclaimed for a period of seven (7) years shall be forwarded to the Registrar of Unclaimed Monies, Jabatan Akauntan Negara Malaysia and You may deal directly with the Registrar of Unclaimed Monies in respect of the remaining Card Value less any fee and charges (if applicable).

10.0 Miscellaneous

- 10.1.1 These Terms and Conditions shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of Malaysia and under the exclusive jurisdiction of the Court of Malaya.
- 10.1.2 In addition to the Terms and Conditions contained herein, all Card Transactions transacted using the ATM shall additionally be governed by the relevant bank's ATM Terms and Conditions.
- 10.1.3 If any of the provisions herein contained should be invalid, illegal or unenforceable under any applicable law, the legality and enforceability of the remaining provisions shall not be affected or impaired in any way and such invalid, illegal or unenforceable provision shall be deemed deleted.
- 10.1.4 These Terms and Conditions are also available in Bahasa Malaysia. The version which You have read, understood and agreed shall be the basis for the Terms and Conditions.

11.0 Additional Terms and Conditions Applicable for Product Customized Card

- 11.1.1 TNGSB may, from time-to-time, issue Product Customized Cards in collaboration with its business partners. Additional terms and conditions may be applied by our business partners. Please refer to the following:
- i) Touch 'n Go Zing Card: This Card has an auto-reload function. This Card is issued by the participating financial institutions. It is linked with the user's credit or debit card account which will be debited with the auto-reload value. In addition to these Terms and Conditions, the Zing Cards are also subject to the Terms and Conditions imposed by the respective financial institutions.
 - ii) Tesco Clubcard: This Card can be obtained at selected Tesco stores. Please refer to the Terms and Conditions applicable for Tesco Clubcard holders at the Tesco Malaysia website.
 - iii) Watsons Card: A 2-in-1 Card that provides reward points for Watsons members in addition to the benefits You are entitled to with Touch 'n Go Card features. Clause 2.8 shall not apply to these Cards. Please refer to the Terms and Conditions applicable for Watsons card holders at the Watsons Malaysia website.
 - iv) Touch 'n Go Photocard: Personalize this Card design with Your own chosen photo(s) or graphic(s). The Card is sold at TNGSB's Customer Experience Centre Bangsar South, NU Sentral Service & Sales Centres and Wisma Nufri Johor Bahru Service & Sales Centres.



Please refer to the additional Terms and Conditions applicable for the photocard.
(<https://www.touchngo.com.my/00/Photocard-Annexure.pdf>;))

- v) MyKad: The Government Multi-Purpose Smart Card with Touch 'n Go features. The Card shall at all times be the exclusive property of Jabatan Pendaftaran Negara and You shall not transfer Your MYKad to any other person. Clause 2.8 shall not apply to MyKad.
- vi) Touch 'n Go BIZSpoke Card: Formerly known as the "Special Design" Card provided by TNGSB. It is a custom-made Card specially created for TNGSB business partners to be issued to their customers.
- vii) Limited Edition Card: Enhanced Touch 'n Go Card with limited edition designs sold only for an exclusive period. Based on Clause 2.7.2 on Card Replacement within thirty (30) days of purchase, customer may request for a replacement if the Limited Design Card is found faulty/damaged. The card will be replaced with the same limited edition design card as purchased by the customer.



Terma dan Syarat Induk bagi Kad Generik Touch 'n Go

1.0 Takrif

- 1.1 "ATM" ditakrifkan sebagai mesin teler automatik;
- 1.2 "Kad" ertinya kad pintar yang menggunakan teknologi tanpa sentuh seperti yang biasanya dikenali sebagai "Kad Touch 'n Go";
- 1.3 "Transaksi Kad" ertinya transaksi elektronik yang dihasilkan dengan menggunakan Kad di mana-mana Pemberi Perkhidmatan atau Tempat Jualan untuk transaksi pembayaran dan/atau Tambah Nilai;
- 1.4 "Nilai Kad" ertinya nilai kewangan setara dalam Kad yang boleh digunakan bagi Perkhidmatan;
- 1.5 "Kad Dorman" ertinya Kad yang tidak mempunyai sebarang aktiviti selama tempoh dua belas (12) bulan berturut-turut atau apa-apa tempoh lain yang ditentukan oleh TNGSB dari semasa ke semasa;
- 1.6 "Fi Dorman" ertinya fi yang dipotong daripada baki nilai tersimpan pada Kad Dorman;
- 1.7 "Kad Tamat Tempoh" ertinya Kad dengan tempoh sepuluh (10) tahun yang telah berlalu dari tarikh ia dikeluarkan untuk penggunaan, atau mana-mana tempoh masa lain yang ditentukan oleh TNGSB dari semasa ke semasa;
- 1.8 "Kad Yang Dijadikan Tidak Sah" ertinya Kad yang tidak boleh digunakan di mana-mana tempat penggunaan, cth. laluan tol, transit, tempat letak kereta, kedai runcit dan/atau kawasan komuniti tertutup lain seperti yang ditetapkan oleh TNGSB kerana dorman, hilang, dicuri atau terjejas akibat penipuan;
- 1.9 "Pengeluar" ertinya TNGSB atau mana-mana pihak ketiga lain seperti yang dibenarkan oleh TNGSB di Malaysia;
- 1.10 "Bayar Terus" (*PayDirect*) ertinya ciri yang membolehkan Anda membuat bayaran di mana-mana pemberi perkhidmatan penyertaan, dengan menggunakan Kad Anda, dan caj akan dipotong terus daripada baki Akaun e-Dompot Touch 'n Go Anda;
- 1.11 "Data Peribadi" ertinya apa-apa maklumat yang berkaitan dengan seseorang yang dapat dikenal pasti, yang boleh dikenal pasti secara langsung atau tidak langsung oleh maklumat yang dikumpulkan oleh Pengeluar daripada Anda;
- 1.12 "Tempat Jualan" ertinya suatu kemudahan di tempat Kad dijual/dikeluarkan, transaksi Tambah Nilai boleh dilaksanakan dan sokongan pelanggan serta perkhidmatan lain diberikan. Senarai Tempat Jualan yang dibenarkan adalah disenaraikan pada laman web TNGSB pada pautan <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.13 "Kad Tersuai Produk" merujuk kepada Kad tersuai produk yang dikeluarkan oleh TNGSB secara usaha sama dengan rakan perniagaannya dari semasa ke semasa;
- 1.14 "Tambah Nilai" ertinya transaksi penambahan nilai kewangan dalam Kad, yang dikendalikan di mana-mana pemberi perkhidmatan yang dibenarkan atau Tempat Jualan;
- 1.15 "Pemberi Perkhidmatan" ertinya peniaga, penjual atau organisasi, yang telah bersetuju untuk menerima bayaran melalui penggunaan Kad bagi barangan dan/atau perkhidmatan yang dijual dan/atau diberikan. Senarai Pemberi Perkhidmatan yang dibenarkan adalah disenaraikan pada laman web TNGSB pada pautan <http://www.touchngo.com.my>;



- 1.16 "**Perkhidmatan**" ertinya perkhidmatan pembayaran elektronik yang diberikan oleh TNGSB melalui Kad yang hendaklah merangkumi tetapi tidak terhad kepada kemudahan Transaksi Kad, Tambah Nilai dan Tempat Jualan, dan barangan/perkhidmatan yang ditawarkan oleh rakan perniagaannya dengan menggunakan perkhidmatan TNGSB;
- 1.17 "**Terma dan Syarat**" ertinya terma dan syarat ini serta terma-terma Perkhidmatan, dasar dan prosedur seperti yang boleh diubah atau diubah suai dari semasa ke semasa mengikut budi bicara TNGSB semata-mata;
- 1.18 "**TNG Digital**" ertinya TNG Digital Sdn Bhd (No. Syarikat: 201701042478 (1256651-M)), sebuah syarikat sekutu TNGSB;
- 1.19 "**TNGSB**" ertinya Touch 'n Go Sdn Bhd (No. Syarikat: 199601034048 (406400-X)), sebuah syarikat yang diperbadankan di Malaysia dan mempunyai alamat berdaftar di Menara 6, Avenue 5, No. 8, Jalan Kerinchi, Bangsar South, 59200 Kuala Lumpur;
- 1.19 "**Portal TNGSB**" ertinya portal TNGSB yang boleh diakses pada pautan <https://www.tngportal.touchngo.com.my/tngPortal/login>;
- 1.20 "**Laman Web TNGSB**" ertinya laman web korporat TNGSB yang boleh didapati pada pautan <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.21 "**e-Dompot Touch 'n Go**" ertinya dompet elektronik yang ditawarkan oleh TNG Digital yang menyimpan wang digital melalui aplikasi e-dompetnya yang boleh diakses melalui telefon pintar Anda mengikut Terma dan Syarat e-Dompot Touch 'n Go yang boleh didapati pada pautan <https://www.tngdigital.com.my/assets/pdf/user-terms-and-conditions.pdf>;
- 1.22 "**Akaun e-Dompot Touch 'n Go**" ertinya akaun pembayaran mudah alih yang diwujudkan dengan TNG Digital apabila Anda mendaftar untuk e-Dompot Touch 'n Go;
- 1.23 "**TT**" ditakrifkan sebagai pemindahan bertelegraf.
- 1.24 "**Wang Tak Dituntut**" ertinya baki wang dalam Kad yang tidak aktif selama tempoh tidak kurang daripada tujuh (7) tahun dari tarikh transaksi terakhir seperti yang ditakrifkan di bawah Akta Wang Tak Dituntut 1965 semasa;
- 1.25 "**Anda**" ertinya anda sebagai orang yang kepadanya Kad telah dikeluarkan untuk tujuan menggunakan Perkhidmatan mengikut Terma dan Syarat ini;
- 1.26 "**Dokumen Pengenalan**" ditakrifkan sebagai KP atau Pasport pelanggan, yang digunakan sebagai dokumen pengenalan dan penentusahan.

2.0 Terma-terma Am

2.1 Perjanjian

- 2.1.1 Terma dan Syarat ini akan mengawal semua Kad Touch 'n Go, termasuk Kad Tersuai Produk. Sila rujuk kepada Fasal 11 Terma dan Syarat ini bagi terma dan syarat tambahan yang terpakai untuk Kad Tersuai Produk ini.
- 2.1.2 Perkhidmatan adalah diberikan atas dasar "seperti adanya" ("*as-is*") dan "seperti tersedia" ("*as-available*") dan penggunaan Perkhidmatan adalah atas risiko Anda sendiri. TNGSB menafikan dengan khususnya semua waranti jenis apa pun, termasuk tetapi tidak terhad kepada ketersediaan, ketercapaian dan penggunaan Perkhidmatan tanpa gangguan.



- 2.1.3 TNGSB mempunyai hak mengikut budi bicara mutlaknyanya, dari semasa ke semasa, untuk meminda Terma dan Syarat ini atau mana-mana bahagiannya. TNGSB akan memberi Anda notis mengenai pindaan Terma dan Syarat, yang akan diterbitkan pada Laman Web TNGSB dan/atau dalam surat khabar harian kebangsaan dan/atau melalui apa-apa cara elektronik, mengikut mana-mana yang berkenaan, tidak kurang daripada dua puluh satu (21) hari sebelum tarikh kuat kuasa pindaan Terma dan Syarat tersebut.
- 2.1.4 Penggunaan Perkhidmatan secara berterusan oleh Anda selepas tarikh kuat kuasa pindaan Terma dan Syarat itu hendaklah merupakan penerimaan tanpa syarat bagi pindaan tersebut oleh Anda. Jika Anda tidak menerima pindaan tersebut, Anda berhak menamatkan penggunaan Perkhidmatan. TNGSB tidak akan bertanggungjawab kepada Anda terhadap sebarang tuntutan, kerugian, ganti rugi, perbelanjaan atau kos dengan apa jua cara sekalipun akibat daripadanya.

2.2 Penggunaan Kad

- 2.2.1 Kad boleh digunakan di semua tempat penggunaan Touch 'n Go, cth. tol, transit, tempat letak kereta, kedai runcit dan/atau kawasan komuniti tertutup lain seperti yang ditetapkan oleh TNGSB.
- 2.2.2 Apabila Kad digunakan di tempat masuk untuk mengakses Perkhidmatan bagi tol jalan, Kad yang sama mesti digunakan di tempat keluar. Jika Kad yang berbeza/alternatif digunakan atau Tag RFID atau Kad alternatif digunakan- di tempat keluar, Pemberi Perkhidmatan mempunyai hak untuk mengenakan caj tambahan ke atas Tag RFID atau Kad yang berbeza/alternatif itu.
- 2.2.3 TNGSB tidak berkewajipan untuk mengganti, atau memampasi Anda untuk, Kad Anda yang hilang, dicuri, rosak, diklon dan/atau apa-apa Tambah Nilai Kad Anda tanpa kebenaran.
- 2.2.4 Anda boleh mendaftarkan Kad Anda dengan melaksanakan pendaftaran dalam talian melalui Portal TNGSB. Perkara ini akan memudahkan proses pembayaran balik sekiranya Anda ingin menamatkan Kad itu.
- 2.2.5 Apabila Anda mendaftarkan Kad Anda melalui Portal TNGSB, Anda mesti memastikan bahawa Data Peribadi yang Anda berikan adalah tepat, lengkap, tidak mengelirukan dan dikemaskinikan bila-bila ia berubah. Selepas itu, Anda boleh mengemaskinikan Data Peribadi Anda dengan menghubungi Talian Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB melalui talian 03-2714 8888.
- 2.2.6 Anda dikehendaki supaya menggunakan Kad Anda mengikut prosedur, arahan dan garis panduan yang ditetapkan oleh TNGSB dari semasa ke semasa, dan tidak merosakkan, memanipulasikan, membuat salinan, menjalankan kejuruteraan membalik ("*reverse-engineer*") atau mengusik Kad itu atau melakukan apa-apa pengubahsuaian Kad.
- 2.2.7 Anda hendaklah mengambil semua langkah berjaga-jaga untuk mencegah apa-apa kejadian kehilangan, kecurian, penggunaan tanpa kebenaran dan/atau pengklonan Kad. Sekiranya berlaku apa-apa kehilangan, kecurian, penggunaan tanpa kebenaran dan/atau pengklonan Kad, adalah penting untuk memberitahu TNGSB dengan segera. Penggunaan tanpa kebenaran hendaklah merangkumi perbuatan mengendalikan transaksi Tambah Nilai di pemberi perkhidmatan, Tempat Jualan atau orang tanpa kebenaran. Anda hendaklah tetap bertanggungjawab, dan hendaklah menanggung rugi TNGSB terhadap semua tuntutan, kerugian, ganti rugi, perbelanjaan atau kos dengan apa jua cara sekalipun akibat daripada penggunaan tanpa kebenaran tersebut.
- 2.2.8 TNGSB dan/atau Pemberi Perkhidmatan tidak akan menghormati apa-apa penggunaan Kad tanpa kebenaran dan Kad tersebut akan dijadikan tidak sah oleh TNGSB.
- 2.2.9 Anda berhak menggunakan Kad bagi Perkhidmatan di mana-mana Pemberi Perkhidmatan dan Tempat Jualan yang dibenarkan, berdasarkan baki Nilai Kad dalam Kad Anda.



- 2.2.10 TNGSB tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang perbuatan, penolakan dan/atau peninggalan oleh mana-mana Pemberi Perkhidmatan untuk menerima Kad, dan TNGSB juga tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kecacatan atau kekurangan dalam sebarang Perkhidmatan yang diberikan oleh Pemberi Perkhidmatan.
- 2.2.11 Kad Anda adalah sah pada setiap masa melainkan jika ia dijadikan tidak sah atau telah tamat tempoh menurut Terma dan Syarat ini. Tempoh kesahan Kad untuk penggunaan ialah sepuluh (10) tahun dari tarikh pengeluaran atau tempoh lain seperti yang ditentukan oleh TNGSB, dan selepas itu Kad hendaklah disifatkan sebagai telah tamat tempoh dan tidak sah untuk penggunaan. Bagi tujuan Fasal 2.2.11 ini, 'tarikh pengeluaran' yang disebut di sini merujuk kepada tarikh apabila Kad dibeli oleh Anda, atau dibeli oleh pihak ketiga dan dijual semula kepada orang awam, mengikut mana-mana yang lebih awal.
- 2.2.12 TNGSB akan menghentikan atau menggantung Perkhidmatan dan/atau Kad, mengikut mana-mana yang berkenaan, tanpa notis terdahulu dan/atau pampasan kepada Anda, jika:-
- i) Anda memungkirkan mana-mana Terma dan Syarat yang terkandung di sini;
 - ii) Anda melakukan apa-apa jua yang mungkin, pada pendapat TNGSB, menyebabkan kerosakan atau gangguan terhadap Perkhidmatan; dan/atau
 - iii) TNGSB berpendapat bahawa Perkhidmatan digunakan atau mungkin digunakan untuk tujuan penipuan, atau tujuan yang haram atau menyalahi undang-undang, termasuk tetapi tidak terhad kepada, pelanggaran perundangan, peraturan dan/atau garis panduan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001.
- 2.2.13 Sekiranya Perkhidmatan telah dihentikan atau digantung oleh TNGSB mengikut Fasal 2.2.12 di atas, adalah sah di sisi undang-undang bagi TNGSB untuk menyimpan apa-apa dan semua wang Tambah Nilai sehingga penyiasatan mengenai Kad tersebut diselesaikan mengikut perundangan, peraturan dan/atau garis panduan yang terpakai.
- 2.2.14 Sekiranya Perkhidmatan dan/atau Kad telah dihentikan atau digantung oleh TNGSB mengikut Fasal 2.2.12 dan 2.2.13 di atas, tiada bayaran balik bagi Nilai Kad dan tiada pampasan akan dibayar kepada Anda.
- 2.2.15 TNGSB akan menghentikan atau menggantung Perkhidmatan, mengikut mana-mana yang berkenaan, dengan notis munasabah sebelum apa-apa kerja penyenggaraan, peningkatan dan/atau pengubahsuaian dijalankan terhadap Perkhidmatan.
- 2.2.16 Nilai Kad maksimum bagi satu Kad ialah RM1,500.00 sahaja pada satu-satu masa.

2.3 Fungsi Bayar Terus (*PayDirect*)

- 2.3.1 Tiada status Kad Dorman, dan Fi Dorman tidak akan dikenakan bagi Kad yang diaktifkan dengan fungsi Bayar Terus.
- 2.3.2 Anda boleh mengaitkan Kad Anda dengan e-Dompet Touch 'n Go Anda untuk mengawasi Nilai Kad Anda, menggunakan mana-mana ciri Bayar Terus serta menikmati apa-apa manfaat lain yang tersedia dalamnya. Kad Yang Dijadikan Tidak Sah tidak boleh dikaitkan dengan fungsi Bayar Terus.
- 2.3.3 Bayar Terus boleh digunakan di mana-mana pemberi perkhidmatan penyertaan yang membenarkan Anda membuat bayaran dengan menggunakan Kad Anda, dan amaun transaksi akan dipotong daripada baki Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda. Sekiranya baki Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda tidak mencukupi, amaun transaksi akan dipotong daripada Nilai Kad Anda.



- 2.3.4 Bayaran balik untuk transaksi yang dipotong daripada Nilai Kad hendaklah dibuat mengikut Terma dan Syarat ini, sedangkan bayaran balik untuk transaksi yang dipotong daripada baki Akaun e-Dompot Touch 'n Go hendaklah dibuat mengikut Terma Dan Syarat e-Dompot Touch 'n Go.
- 2.3.5 Anda boleh menambah nilai ke Akaun e-Dompot Touch 'n Go Anda untuk menikmati ciri-ciri Bayar Terus dengan menggunakan kad kredit, perbankan dalam talian, "soft pin" atau tambah nilai automatik yang tersedia melalui aplikasi e-Dompot Touch 'n Go.
- 2.3.6 Jika Kad Anda dicuri/hilang, Anda boleh menghapuskan kaitan Kad Anda yang dicuri/hilang dengan segera melalui aplikasi e-Dompot Touch 'n Go, dan kemudiannya tiada transaksi yang boleh dibuat pada Akaun e-Dompot Anda oleh Kad yang dihapuskan kaitannya.
- 2.3.7 Anda juga boleh meminta supaya sejarah transaksi Bayar Terus Anda sehingga sembilan puluh (90) hari dihantar kepada alamat e-mel pilihan Anda.
- 2.3.8 Untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai e-Dompot Touch 'n Go, sila rujuk kepada Terma dan Syarat e-Dompot Touch 'n Go pada pautan <https://www.tngdigital.com.my/assets/pdf/user-terms-and-conditions.pdf>;

2.4 Kad Tamat Tempoh

- 2.4.1 Jika Kad Anda telah tamat tempoh, Anda tidak akan dapat menggunakan Kad itu di mana-mana tempat penggunaan, cth. tol, transit, tempat letak kereta, kedai runcit dan/atau kawasan komuniti tertutup lain seperti yang ditetapkan oleh TNGSB.
- 2.4.2 Anda boleh menukar Kad Anda terlebih dahulu dalam tempoh satu (1) bulan sebelum tarikh tamat tempoh Kad Anda tanpa sebarang kos untuk mengelakkan apa-apa gangguan penggunaan dan kesulitan di tempat penggunaan.
- 2.4.3 Anda boleh merujuk kepada Portal TNGSB/resit Tambah Nilai/bahagian belakang Kad/mesin Kios Layan Diri ("Self-Service Kiosk" atau SSK) untuk mendapatkan maklumat mengenai tarikh tamat tempoh Kad Anda. Apa-apa tarikh yang bercanggah dengan tarikh tamat tempoh Kad berdasarkan maklumat yang diberikan di atas hendaklah ditentukan oleh TNGSB.
- 2.4.4 Sebagai alternatif, Anda boleh menghubungi Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB pada talian 03-2714 8888 atau mengunjungi Kaunter Jualan dan Tambah Nilai Touch 'n Go kami yang terdekat dengan Anda untuk memeriksa tarikh tamat tempoh Kad Touch 'n Go Anda.

2.5 Kad yang Hilang atau Dicuri

- 2.5.1 Tertakluk pada Fasal 2.5.2 di bawah, TNGSB akan menjadikan tidak sah semua Kad yang hilang atau dicuri apabila berlakunya:
 - i) pemberitahuan lisan (telefon) oleh Anda kepada pegawai dibenarkan TNGSB, diikuti oleh
 - ii) pemberitahuan secara bertulis yang ditujukan kepada TNGSB, dihantar melalui serahan tangan/surat/faksimile/e-mel/Portal e-Bayaran Balik/saluran media sosial TNGSB yang rasmi; atau
 - iii) kunjungan ke Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB untuk melaporkannya kepada pegawai dibenarkan TNGSB.
- 2.5.2 Anda akan tetap bertanggungjawab, dan hendaklah menanggung rugi TNGSB terhadap semua Transaksi Kad, tuntutan, kerugian, ganti rugi, perbelanjaan atau kos dengan apa jua cara sekalipun



akibat daripada penggunaan tanpa kebenaran tersebut.

- 2.5.3 Tertakluk pada Fasal 2.5.1 dan 2.5.2, TNGSB akan membayar balik Nilai Kad (tolak apa-apa fi yang terpakai) apabila diterimanya pemberitahuan bertulis seperti yang dinyatakan dalam Fasal 2.5.1(ii) di atas, dengan syarat bahawa maklumat yang Anda berikan adalah lengkap dan tepat.

2.6 Penamatan Kad

- 2.6.1 Anda boleh, pada bila-bila masa, menyerahkan Kad kepada TNGSB dan menghentikan penggunaan Perkhidmatan. TNGSB akan menentukan keadaan Kad yang dipulangkan dan membayar balik apa-apa baki Nilai Kad kepada Anda.

2.7 Waranti Kad dan Penggantian Kad

2.7.1 Waranti Kad

Bagi mana-mana Kad yang Anda beli, TNGSB akan menjamin kefungsian Kad itu daripada apa-apa kerosakan/pincang tugas selama tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian, dan jika tidak, Kad Anda akan diganti tanpa sebarang caj.

2.7.2 Penggantian Kad

- i) Anda hendaklah menanggung kos dan perbelanjaan bagi apa-apa penggantian Kad yang disebabkan oleh kerosakan/pincang tugas dalam kefungsian Kad selepas tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian.
- ii) Tertakluk pada Fasal 2.7.1 dan Fasal 2.7.2 i) di atas, bagi tujuan penggantian Kad, Anda dikehendaki supaya membawa Kad itu ke mana-mana Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB atau mana-mana Tempat Jualan untuk memperoleh Kad pengganti.
- iii) Jika Nilai Kad dapat ditentukan oleh ejen khidmat pelanggan TNGSB, Nilai Kad akan dipindahkan ke Kad pengganti. Anda akan dikenakan caj harga Kad baharu jika waranti bagi Kad yang rosak/pincang tugas telah tamat tempoh.
- iv) Jika Nilai Kad tidak dapat ditentukan oleh ejen khidmat pelanggan TNGSB, Kad itu akan digantikan dengan Kad baharu dan Nilai Kad tidak akan dibayar balik kepada Anda. Anda akan dikenakan caj harga Kad baharu jika waranti bagi Kad yang rosak/pincang tugas telah tamat tempoh.

2.8 Kad Dorman

- 2.8.1 Merujuk kepada Fasal 2.3, Anda amat digalakkan supaya mengaitkan Kad Anda dengan e-Dompet Touch 'n Go untuk mengelakkan status Dorman.

- 2.8.2 Jika tidak, Kad yang tidak dikaitkan dengan e-Dompet Touch 'n Go akan menjadi Dorman sekiranya tiada Transaksi Kad selama tempoh dua belas (12) bulan berturut-turut atau mana-mana tempoh lain seperti yang ditentukan oleh TNGSB, dan Kad itu akan dijadikan tidak sah oleh TNGSB.

- 2.8.3 Untuk mengelakkan apa-apa pemotongan atau pengenaan Fi Dorman, Anda perlu menggunakan Kad sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan berturut-turut.

- 2.8.4 Tertakluk pada Fasal 2.8.2, Fi Dorman hendaklah dikira seperti berikut:-

- i) Jika Kad tidak digunakan selama dua belas (12) bulan berturut-turut, RM5.00 akan dipotong daripada Nilai Kad yang belum digunakan, jika ada; dan



- ii) bagi setiap tempoh enam (6) bulan berikutnya, RM5.00 akan dipotong sehingga Nilai Kad dihabiskan atau sehingga tempoh tujuh (7) tahun, mengikut mana-mana yang mula-mula berlaku.

2.8.5 Anda boleh meminta pembayaran balik baki Nilai Kad (jika ada) dalam Kad Dorman Anda selepas pemotongan Fi Dorman mengikut Fasal 2.8.4 dengan menyerahkan permintaan Anda kepada TNGSB.

2.8.6 Apabila Nilai Kad dihabiskan, TNGSB berhak memotong deposit (jika ada) untuk Fi Dorman.

2.9 Saluran Tambah Nilai

2.9.1 Anda boleh membuat Tambah Nilai Kad Anda melalui saluran Tambah Nilai yang dibenarkan oleh TNGSB.

2.9.2 Saluran Tambah Nilai yang dibenarkan ialah:-

- i) Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch Go;
- ii) Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go oleh Pemberi Perkhidmatan;
- iii) Kaunter Tambah Nilai Touch 'n Go di ejen dan peniaga yang dibenarkan;
- iv) Kaunter Touch 'n Go SPOT di Stesen Minyak Petrol penyertaan;
- v) Kios Layan Diri ("Self-Service Kiosk" atau SSK); dan
- vi) ATM di bank penyertaan.

2.9.3 Saluran Tambah Nilai terpilih oleh ejen, peniaga dan ATM bank mungkin mengenakan fi Tambah Nilai untuk setiap perkhidmatan transaksi Tambah Nilai.

2.9.4 Nilai Kad juga boleh ditambah nilai secara automatik melalui fungsi tambah nilai automatik yang tersedia melalui Kad Zing yang dikeluarkan oleh institusi kewangan penyertaan.

2.9.5 TNGSB mempunyai hak untuk menggantung atau menamatkan penggunaan Kad dan Perkhidmatan, dan menolak apa-apa permintaan pembayaran balik yang dibuat bagi Nilai Kad, jika Tambah Nilai itu telah dijalankan di saluran Tambah Nilai yang tidak dibenarkan.

2.10 Cukai yang Terpakai

Harga dan cukai yang dinyatakan di sini adalah tertakluk pada apa-apa cukai yang terpakai, yang dikenakan atau yang akan dikenakan oleh Kerajaan Malaysia atau mana-mana pihak berkuasa pengawalseliaan tempatan mengikut undang-undang terdapat yang berkaitan di Malaysia.

3.0 Pendaftaran Kad

3.1 Portal TNGSB

3.1.1 Anda boleh mendaftarkan Kad Anda pada Portal TNGSB dengan mewujudkan suatu ID Log Masuk dan Kata Laluan, dan dengan menggunakan Nombor Siri atau Nombor Perkilangan (MFG) Kad yang sah. Nombor Siri Kad boleh didapati pada bahagian belakang Kad Anda, dan nombor MFG boleh didapati pada mana-mana resit Tambah Nilai untuk Kad itu.

3.1.2 Pendaftaran adalah dikehendaki jika Anda ingin menamatkan atau menghentikan penggunaan Kad untuk apa-apa pembayaran balik Nilai Kad.

3.1.3 Jika Anda telah melaporkan Kad Anda sebagai hilang atau dicuri, TNGSB akan mendapatkan kembali maklumat Anda daripada Portal TNGSB untuk memproses pembayaran balik Nilai Kad,



tolak apa-apa fi atau caj yang terpakai, dan menamatkannya.

- 3.1.4 Jika Anda berumur kurang daripada lapan belas (18) tahun, Anda bertanggungjawab untuk memperoleh persetujuan daripada ibu bapa atau penjaga Anda atau orang yang mempunyai tanggungjawab ibu bapa, sebelum menzahirkan butiran peribadi Anda kepada TNGSB. TNGSB tidak bertanggungjawab terhadap apa-apa kerugian atau kesulitan yang dialami oleh Anda akibat kegagalan untuk memperoleh persetujuan tersebut.

4.0 Fi dan Caj

- 4.1 TNGSB boleh mengubah fi dan caj dari semasa ke semasa dengan memberi Anda notis dua puluh satu (21) hari terlebih dahulu. Fi dan caj yang berkaitan akan boleh didapati pada Laman Web TNGSB.
- 4.2 TNGSB tidak bertanggungjawab terhadap apa-apa fi atau caj lain (cth. surcaj) yang dikenakan oleh pihak ketiga termasuk, tetapi tidak terhad kepada, bank, peniaga, pengendali tempat letak kereta, pihak kerajaan atau Pemberi Perkhidmatan untuk penggunaan Perkhidmatan.

5.0 Kaedah Membuat Aduan dan Bentuk Komunikasi

- 5.1 TNGSB akan mengumumkan kepada orang awam apa-apa maklumat kemas kini mengenai produk, perkhidmatan dan operasinya dengan cara yang konsisten, bila-bila dikehendaki, untuk mewujudkan kesedaran kepada Anda.
- 5.2 TNGSB akan berkomunikasi dengan Anda melalui mana-mana mod berikut:-
- i) surat biasa;
 - ii) khidmat pesanan ringkas (SMS)/e-mel;
 - iii) paparan notis di semua Pusat Perkhidmatan & Jualan dan/atau Kaunter Khidmat Pelanggan TNGSB;
 - iv) diterbitkan pada Laman Web dan saluran media sosial rasmi TNGSB (termasuk tetapi tidak terhad kepada Facebook, Instagram, LinkedIn dan Twitter); dan/atau
 - v) diterbitkan pada surat khabar harian kebangsaan dalam bahasa-bahasa utama, diedarkan secara am di seluruh Malaysia.
- 5.3 Semua notis, permintaan dan/atau komunikasi lain daripada Anda kepada TNGSB boleh disampaikan kepada yang berikut:-

Touch 'n Go Sdn Bhd

Menara 6, Avenue 5, Bangsar South No. 8, Jalan Kerinchi
59200 Kuala Lumpur

No. Talian Khidmat Pelanggan (*Careline*): 03-2714 8888
(Isnin-Jumaat: 8.00 pagi hingga 8.00 malam) No. Faks: 03-2714 8889

E-mel: careline@touchngo.com.my

- 5.4 Anda juga boleh mengunjungi mana-mana Pusat Perkhidmatan & Jualan dan Kaunter Khidmat Pelanggan TNGSB di:-



Alamat	Waktu Operasi
Pusat Perkhidmatan dan Jualan Bangsar South Tingkat Bawah Menara 6, Avenue 5, Bangsar South No. 8, Jalan Kerinchi 59200 Kuala Lumpur	Isnin – Jumaat: 9:00 pagi hingga 5:00 petang Tutup pada Hujung Minggu & Hari Kelepasan Am
Pusat Perkhidmatan dan Jualan NU Sentral Lot L2.07, Aras 2 Pusat Beli-Belah NU Sentral No. 201, Jalan Tun Sambanthan 50470 Kuala Lumpur	Isnin – Jumaat (Termasuk Hari Kelepasan Am): 10.00 pagi hingga 10.00 malam

- 5.5 Ketepatan dan kesempurnaan Data Peribadi Anda bergantung pada maklumat yang Anda berikan. TNGSB akan menganggap bahawa maklumat yang telah Anda berikan adalah tepat, kemas kini dan lengkap melainkan jika Anda memaklumkan sebaliknya. Anda boleh mengemaskinikan Data Peribadi Anda melalui mana-mana saluran di atas atau pada Portal TNGSB.
- 5.6 Jika aduan atau hal Anda tidak diberi perhatian oleh TNGSB, Anda boleh memajukan aduan atau pertanyaan Anda kepada badan-badan berikut:-

Bank Negara Malaysia

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Tingkat Bawah, Blok D
Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur

Pusat Hubungan (BNM TELELINK)

No. Telefon: 1-300-88-5465 (Di Luar
Malaysia: +603-2174 1717)
No. Faks: +603-2174 1515
Borang Aduan boleh didapati pada pautan telelink.bnm.gov.my

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (66A393P) (dahulunya dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) Tingkat 14, Blok Utama Menara Takaful Malaysia No. 4, Jalan Sultan Sulaiman 50000 Kuala Lumpur.

6.0 Pembayaran Balik

6.1 Proses Pembayaran Balik

- 6.1.1 Anda boleh meminta pembayaran balik Nilai Kad melalui kaedah berikut:
- i) menghubungi Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB;
 - ii) mengisi Borang e-Bayaran Balik yang boleh didapati pada Laman Web TNGSB; atau
 - iii) penyerahan melalui e-Dompot Touch 'n Go;
 - iv) kunjungan ke Pusat Perkhidmatan dan Jualan TNGSB.
- 6.1.2 TNGSB hanya akan memproses permintaan pembayaran balik bagi Kad berdaftar yang diserahkan oleh pemilik berdaftar selepas penerimaan maklumat lengkap dan dokumen sokongan daripada Anda, tolak apa-apa fi dan caj (jika berkenaan).



- 6.1.3 Jika Kad Anda dilaporkan sebagai hilang atau dicuri atau jika Anda ingin menamatkan Kad Anda, dan jika baki Nilai Kad Anda ialah RM500.00 dan ke atas, Anda mesti mengemukakan salinan KP atau pasport Anda bagi tujuan pembayaran balik di Pusat Jualan & Perkhidmatan TNGSB atau dengan menghubungi Khidmat Pelanggan (*Careline*) kami.
- 6.1.4 Status pembayaran balik Anda boleh diperiksa pada Laman Web TNGSB atau dimaklumkan kepada Anda melalui e-mel atau SMS.
- 6.1.5 Bayaran balik akan dikreditkan ke e-Dompot Touch 'n Go Anda atau melalui perkreditan ke akaun bank Anda.
- 6.1.6 Jika Anda meminta pembayaran balik pada Kad Zing Anda, bayaran balik akan dibuat ke kad kredit bank tentuan Anda. Sila rujuk kepada bank tentuan Anda mengenai terma dan syarat pembayaran balik olehnya.

6.2 Pembayaran Balik melalui e-Dompot Touch 'n Go

- 6.2.1 Sila muat turun aplikasi e-Dompot Touch 'n Go untuk memudahkan pembayaran balik.
- 6.2.2 Permintaan pembayaran balik akan diproses jika maklumat peribadi Anda, termasuk tetapi tidak terhad kepada, nombor KP atau nombor pasport dan nombor perhubungan Anda, yang didaftarkan pada Portal TNGSB adalah sepadan dengan maklumat peribadi Anda pada akaun e-Dompot Touch 'n Go Anda.

6.3 Pembayaran Balik melalui Borang e-Bayaran Balik pada Laman Web TNGSB

- 6.3.1 Anda boleh meminta pembayaran balik melalui Borang e-Bayaran Balik pada Laman Web TNGSB (<https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/>).
- 6.3.2 Perkhidmatan e-Bayaran Balik Touch 'n Go adalah tersedia untuk pelanggan yang telah mendaftarkan Kad mereka pada Portal TNGSB. Daftarkan Kad Anda pada Portal TNGSB dan Anda akan dapat memantau transaksi Anda, melihat e-penyata Anda, mengemaskinikan butiran peribadi Anda dan melindungi baki Anda sekiranya Kad Anda hilang/dicuri.
- 6.3.3 Bayaran bagi e-Bayaran Balik Anda akan dikreditkan ke akaun pilihan Anda berdasarkan perkara berikut:

Jenis Pelanggan	Syarat
Rakyat Malaysia	<ul style="list-style-type: none">• Nama dan KP pemegang akaun bank adalah sepadan dengan nama dan nombor KP pemilik kad berdaftar yang didaftarkan pada portal TNGSB.• Pembayaran ke akaun pihak ketiga tidak dibenarkan.• Pembayaran balik ke e-Dompot Touch 'n Go hanya terpakai untuk Akaun e-Dompot Touch 'n Go yang telah ditentusahkan.
Rakyat Bukan Malaysia	<ul style="list-style-type: none">• Bayaran akan dibuat melalui pemindahan bertelegraf (TT) yang yurannya hendaklah ditanggung oleh pelanggan.• Nama dan nombor pasport pemegang akaun bank adalah sepadan dengan nama dan nombor pasport pemilik kad berdaftar yang didaftarkan pada portal TNGSB.• Nama, alamat dan kod <i>swift</i> (jika berkenaan) bank asing adalah lengkap.• Pembayaran ke akaun pihak ketiga tidak dibenarkan.• Pembayaran balik ke e-Dompot Touch 'n Go hanya terpakai untuk Akaun e-Dompot Touch 'n Go yang telah ditentusahkan.



6.3.4 Bagi permintaan e-Bayaran Balik Kad Touch 'n Go yang hilang/dicuri, amaun yang layak dibayar balik adalah berdasarkan baki kad yang tersedia pada tarikh penyerahan borang e-Bayaran Balik.

6.4 Pembayaran balik melalui Pusat Jualan & Perkhidmatan TNGSB

6.4.1 Di Pusat Jualan & Perkhidmatan TNGSB, bayaran balik akan diproses berdasarkan mod pembayaran yang tersedia pada masa permintaan oleh Anda.

6.4.2 Mod pembayaran ditakrifkan sebagai perkreditan ke dalam akaun bank dan/atau e-Dompot Anda.

6.4.3 Anda mesti mengemukakan dokumen pengenalan Anda, bagi tujuan penentusahan dan pengenalpastian.

6.4.4 Jika bayaran balik perlu dibuat dalam mata wang asing, TNGSB akan membuat bayaran balik kepada Anda melalui TT ke akaun bank tentuan Anda. Semua caj TT hendaklah ditanggung oleh Anda. Amaun yang dibayar balik melalui TT adalah selepas pemotongan apa-apa caj yang berkaitan dengan mod pembayaran.

6.5 Tempoh Pembayaran Balik

6.5.1 Bagi semua permintaan pembayaran balik yang dibuat melalui Laman Web TNGSB, TNGSB Talian Khidmat Pelanggan dan Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB yang tidak mengenai dalam Klausa 6.6 dan 6.7, bayaran balik akan dikreditkan kepada Anda dalam tempoh empat belas (14) hari selepas TNGSB menerima serahan pembayaran balik dengan maklumat dan/atau dokumentasi lengkap daripada Anda.

6.5.2 Bagi kes bayaran balik kompleks yang memerlukan siasatan lanjut oleh TNGSB dan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari, TNGSB hendaklah memaklumkan sebab kelewatan tersebut kepada Anda tepat pada masanya dan menyelesaikan siasatan dan tuntutan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas TNGSB menerima permintaan penyerahan bayaran balik dengan maklumat dan/atau dokumentasi lengkap daripada Anda.

6.5.3 Maklumat lengkap merujuk kepada maklumat seperti yang dinyatakan dalam Fasal 6.3, maklumat peribadi Anda, termasuk tetapi tidak terhad kepada, nama dan ID Anda, yang didaftarkan dengan akaun bank yang berkaitan mestilah sepadan dengan maklumat peribadi Anda yang didaftarkan dengan Kad Touch 'n Go Dipertingkat.

6.6 Pembayaran Balik untuk Transaksi yang Dikenakan Caj Berlebihan

6.6.1 Anda hanya boleh meminta pembayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan dalam tempoh dua (2) bulan dari kejadiannya.

6.6.2 Pembayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan adalah tertakluk pada penentusahan oleh Pemberi Perkhidmatan.

6.7 Pembayaran Balik untuk Transaksi yang Dikenakan Caj Berlebihan (Lebuh Raya PLUS sahaja)

6.7.1 Bayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan yang berlaku di lebuh raya yang dikendalikan oleh PLUS Expressways Berhad ("PLUS"), tertakluk pada penentusahan oleh PLUS, hendaklah dibuat dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh transaksi.

6.7.2 Anda boleh merujuk kepada Terma-terma Penggunaan PLUS pada laman web PLUS: https://www.plus.com.my/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=952&Itemid



=417&lang=en dan Anda juga boleh melihat senarai lebuhraya kendalian PLUS pada laman web PLUS:

https://www.plus.com.my/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=122&lang=en.

7.0 Tanggung Rugi dan Had Liabiliti

7.1 Tanggung Rugi

7.1.1 Anda bersetuju untuk menanggung rugi TNGSB terhadap semua dakwaan, kerugian, liabiliti, prosiding, tuntutan, kos dan perbelanjaan (termasuk yuran guaman) yang mungkin diakibatkan, atau yang mungkin ditanggung oleh TNGSB, berhubung dengan atau yang timbul daripada pemberian Perkhidmatan kepada Anda yang disebabkan oleh (i) perbuatan, peninggalan, kelakuan, kesalahan, kecuaiian atau penipuan oleh Anda sendiri; (ii) kemungkiran atau ketidakpatuhan Terma dan Syarat ini oleh Anda; atau (iii) pelanggaran mana-mana undang-undang yang terpakai oleh Anda.

7.2 Pengecualian Liabiliti

7.2.1 TNGSB, Lembaga Pengarah, pegawai, pekerja dan ejennya tidak akan bertanggungjawab kepada Anda atau mana-mana pihak ketiga yang dibenarkan oleh atau yang menuntut melalui Anda, terhadap apa-apa kerugian atau ganti rugi, sama ada tidak langsung, khas atau turutan, yang dialami oleh Anda atau mana-mana orang yang dibenarkan oleh Anda, yang disebabkan oleh:-

- i) penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Perkhidmatan oleh Anda atau mana-mana orang yang dibenarkan oleh Anda;
- ii) apa-apa perbuatan/peninggalan oleh TNGSB, Lembaga Pengarah, pegawai dan/atau pekerjanya berhubung dengan Perkhidmatan;
- iii) apa-apa perbuatan/peninggalan oleh Pemberi Perkhidmatan berhubung dengan Perkhidmatan, walau bagaimana jua pun disebabkan;
- iv) apa-apa kehilangan, herotan atau kerosakan data yang timbul daripada penggunaan Perkhidmatan;
- v) apa-apa akses kepada data Kad Anda yang menyalahi undang-undang atau yang tidak dibenarkan; dan/atau
- vi) kegagalan atau kelewatan Anda untuk memberikan maklumat kemas kini kepada TNGSB mengenai apa-apa perubahan dalam maklumat atau butiran Anda berkaitan dengan Kad Anda.

7.2.2 Walau apa pun perkara di atas, sekiranya TNGSB bertanggungjawab kepada Anda atas apa jua alasan sekalipun, liabiliti TNGSB hendaklah dihadkan kepada baki Nilai Kad Anda atau jumlah sebanyak RM500.00 sahaja, mengikut mana-mana yang lebih rendah.

7.3 Penipuan dan Luar Aturan

7.3.1 Walau apa pun apa-apa jua dalam Terma dan Syarat ini, sekiranya terdapat penipuan atau luar aturan yang disyaki dalam Nilai Kad, TNGSB tidak akan mengakui Nilai Kad dan tiada bayaran balik akan dibuat kepada Anda berkenaan dengan sebarang transaksi tipuan yang disyaki. TNGSB tidak akan dipertanggungjawabkan atau bertanggungjawab berhubung dengan apa-apa tuntutan yang dibuat oleh Anda atau mana-mana pihak ketiga berkenaan dengan Nilai Kad itu.

8.0 Notis Privasi

8.1 Data Peribadi

8.1.1 Anda menyedari sepenuhnya Data Peribadi yang dikumpulkan oleh TNGSB daripada Anda, dan Anda dengan ini memberikan persetujuan Anda kepada TNGSB untuk Data Peribadi Anda digunakan, diproses, disimpan dan/atau dizahirkan mengikut Notis Privasi TNGSB yang boleh



diakses pada laman web TNGSB pada pautan https://www.touchngo.com.my/assets/documents/pages/home/TNG_Privacy-Notice_Revised_Nov-2021.pdf yang mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Sila baca Notis Privasi TNGSB dengan teliti kerana ia mengawal pengumpulan dan penggunaan Data Peribadi Anda oleh kami.

- 8.1.2 Anda mengakui bahawa pengambilan gambar dan perfileman mungkin berlaku di acara atau premis TNGSB. TNGSB mempunyai hak untuk menggunakan imej dan video yang dirakamkan di acara tersebut atau premis kami dengan gambar foto dan video Anda bagi tujuan promosi dan pemasaran oleh TNGSB pada saluran media sosial, laman web TNGSB dan bahan cetak, tanpa mendapatkan apa-apa persetujuan selanjutnya daripada Anda. Jika Anda tidak ingin gambar foto dan/atau video Anda diambil di acara atau premis TNGSB, sila beritahu kami semasa acara itu atau di premis kami dan kami akan menggunakan usaha yang munasabah untuk mematuhi permintaan Anda.

9.0 Akta Wang Tak Dituntut

- 9.1 Apa-apa baki yang tersedia dalam Kad Dorman yang telah dibiarkan tak dituntut selama tempoh tujuh (7) tahun hendaklah dikirim kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut, Jabatan Akauntan Negara Malaysia, dan Anda boleh berurusan dengan Pendaftar Wang Tak Dituntut secara terus berkenaan dengan baki Nilai Kad tolak apa-apa fi dan caj (jika berkenaan).

10.0 Pelbagai

- 10.1.1 Terma dan Syarat ini hendaklah dikawal dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia dan di bawah bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaya.
- 10.1.2 Sebagai tambahan kepada Terma dan Syarat yang terkandung di sini, semua Transaksi Kad yang diurus dengan menggunakan ATM hendaklah juga dikawal oleh Terma dan Syarat ATM bank yang berkaitan.
- 10.1.3 Jika mana-mana peruntukan yang terkandung di sini menjadi tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan di bawah mana-mana undang-undang yang terpakai, kesahan dan kebolehan penguatkuasaan peruntukan selebihnya tidak boleh dijejaskan atau dikurangkan dengan apa jua cara, dan peruntukan yang tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan tersebut hendaklah disifatkan sebagai dipotong.
- 10.1.4 Terma dan Syarat ini juga tersedia dalam Bahasa Inggeris. Versi yang telah Anda baca, fahami dan persetujuan hendaklah menjadi asas Terma dan Syarat.

11.0 Terma dan Syarat Tambahan yang Terpakai untuk Kad Tersuai Produk

- 11.1.1 TNGSB boleh, dari semasa ke semasa, mengeluarkan Kad Tersuai Produk secara usaha sama dengan rakan perniagaannya. Terma dan syarat tambahan mungkin dipakai oleh rakan perniagaan kami. Sila rujuk kepada perkara berikut:
- i) Kad Touch 'n Go Zing: Kad ini mempunyai fungsi tambah nilai automatik. Kad ini dikeluarkan oleh institusi kewangan penyertaan. Ia dikaitkan dengan akaun kad kredit atau debit pengguna yang akan didebitkan dengan nilai bagi tambah nilai automatik. Sebagai tambahan kepada Terma dan Syarat ini, Kad Zing juga tertakluk pada Terma dan Syarat yang dikenakan oleh institusi kewangan yang berkenaan.
 - ii) Tesco Clubcard: Kad ini boleh diperolehi di kedai Tesco terpilih. Sila rujuk kepada Terma dan Syarat yang terpakai untuk pemegang Tesco Clubcard pada laman web Tesco Malaysia.
 - iii) Kad Watsons: Kad 2-dalam-1 yang memberikan mata ganjaran untuk ahli Watsons di samping



manfaat yang Anda berhak menerima dengan ciri-ciri Kad Touch 'n Go. Fasal 2.8 tidak terpakai untuk Kad ini. Sila rujuk kepada Terma dan Syarat yang terpakai untuk pemegang kad Watsons pada laman web Watsons Malaysia.

- iv) Kad Foto Touch 'n Go: Peribadikan reka bentuk Kad ini dengan gambar foto atau grafik pilihan Anda sendiri. Kad ini dijual di Pusat Pengalaman Pelanggan TNGSB Bangsar South, Pusat Perkhidmatan & Jualan NU Sentral dan Pusat Perkhidmatan & Jualan Wisma Nufri Johor Bahru. Sila rujuk kepada Terma dan Syarat tambahan yang terpakai untuk kad foto. ([https://www.touchngo.com.my/00/\(Photocard-Annexure.pdf\);](https://www.touchngo.com.my/00/(Photocard-Annexure.pdf);))
- v) MyKad: Kad Pintar Pelbagai Guna pihak Kerajaan dengan ciri-ciri Touch 'n Go. Kad ini hendaklah, pada setiap masa, merupakan harta eksklusif Jabatan Pendaftaran Negara, dan Anda tidak boleh memindahkan MyKad Anda kepada mana-mana orang lain. Fasal 2.8 tidak terpakai untuk MyKad.
- vi) Kad Touch 'n Go BIZSpoke: Dahulunya dikenali sebagai Kad "Reka Bentuk Khas" yang disediakan oleh TNGSB. Ia merupakan Kad buatan tersuai yang diwujudkan khas untuk rakan perniagaan TNGSB yang akan dikeluarkan kepada pelanggan rakan perniagaan itu.
- vii) Kad 'Limited Edition' merupakan Kad Touch 'n Go dengan reka bentuk edisi terhad, yang dijual hanya selama sesuatu tempoh eksklusif. Berdasarkan Fasal 2.7.2 mengenai Penggantian kerana Tidak Sempurna/Rosak dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari masa pembelian, pelanggan boleh meminta penggantian jika Kad Reka Bentuk Terhad didapati tidak sempurna/rosak. Kad itu akan digantikan dengan kad reka bentuk edisi terhad yang sama seperti yang dibeli oleh pelanggan.