

TOUCH 'N GO PRODUCTS
MASTER TERMS AND CONDITIONS

Important Notice: These Master Terms and Conditions (“**Terms and Conditions**”) govern the use of the Products. Please read and understand all the terms and conditions in these Terms and Conditions before using and/or continuing to use the Product. If you do not understand any of these Terms and Conditions, please seek clarification from Touch ‘n Go.

1. DEFINITIONS

Account	your account maintained with Touch ‘n Go Consumer Portal;
Accounts Linking	the process of connecting your Account with your TNG eWallet Account;
Applicable Laws	any law, regulation, directive, guideline, ordinance, rule (including the rules of any applicable stock exchange), order, injunction, judgment, arbitral award, ruling or other similar requirement enacted, issued, or enforced by any authority in Malaysia such as Bank Negara Malaysia and it shall include any amendments, re-enactment or replacement of it;
Charm	a smart accessory embedded with Touch ‘n Go proprietary chip technology, incorporating e-money functionality and NFC capabilities. You may use the Charm to perform Payment and Reload transactions directly using stored Monetary Value, subject to these Terms and Conditions;
Customised Product	an Enhanced Touch ‘n Go Card and/or Charm that is specially designed, branded, or produced as a limited edition that is issued by Touch ‘n Go from time to time in collaboration with its business partners. These Customised Products may be issued from time to time for promotional, commemorative, or partnership purposes, and may carry unique features, designs, or usage terms distinct from standard Products;
Dormant Fee	the fee deducted from the Monetary Value in a Dormant Product;
Dormant Product	any Touch ‘n Go Classic Card that has no activity recorded for a period of twelve (12) consecutive months or any other period of time determined by us from time to time;

Enhanced Touch 'n Go Card	a smart card embedded with Touch 'n Go proprietary chip technology, incorporating e-money functionality and NFC capabilities. You may use the Enhanced Touch 'n Go Card to perform Payment and Reload transactions directly using stored Monetary Value, subject to these Terms and Conditions;
Merchant	any business entity or organisation that accept Payment made using the Products for goods and/or services provided to you;
Monetary Value	the equivalent unutilised amount of money stored in the Product, which may be used to make Payment at the Merchants;
NFC	near field communication technology;
Participating Outlets	authorised retailers appointed by Touch 'n Go to sell the Products, perform Reload Transaction and provide customer support or related services. The list of authorised Participating Outlets is available on the Website and may be updated from time to time;
PayDirect	a feature that allows you to make Payment at the Merchant where the transaction amount is deducted directly from your TNG eWallet account instead of the stored Monetary Value of the Product;
Payment	using the Monetary Value stored in the Product to pay for goods or services at the Merchant;
Personal Data	any personally identifiable information or as defined in the Personal Data Protection Act 2010;
Product	- Touch 'n Go Classic Card; - Enhanced Touch 'n Go Card; - Charm; - Customised Product; and - any other product(s) as may be introduced by Touch 'n Go from time to time.
Reload	the transaction of adding Monetary Value to the Product which may be performed at any authorised Merchant, Participating Outlets and/or via TNG eWallet, subject to these Terms and Conditions;
Services	all services related to the Products, including but not limited to facilitating Payment and Reload Transaction as

well as customer support services;

Service & Sales Center	the designated Touch 'n Go service locations for the provision of Product sales, Reload services, and customer support. The list of Service & Sales Center locations is provided in Clause 15 (Communication and How to Reach Us) and may be updated from time to time;
TNG Digital	TNG Digital Sdn Bhd [Registration No.: 201701042478 (1256651 -M)], having its business address at Level 5, Tower 6, Avenue 5, No. 8, Jalan Kerinchi, Bangsar South, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia;
TNG eWallet	the electronic wallet service provided by TNG Digital via its mobile application, which enable you to perform Transactions and access related features and services via the account maintained on the TNG eWallet (" TNG eWallet Account "), subject to relevant terms and conditions;
Touch 'n Go, us, our or we	Touch 'n Go Sdn Bhd [Registration No.: 199601034048 (406400-X)], having its business address at Level 6, Tower 6, Avenue 5, No. 8, Jalan Kerinchi, Bangsar South, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia;
Touch 'n Go Classic Card	a smart card embedded with Touch 'n Go proprietary chip technology, incorporating e-money functionality and contactless transaction capabilities. You may use Touch 'n Go Classic Card to perform Payment and Reload transactions using the stored Monetary Value, subject to these Terms and Conditions;
e-Refund Portal	the online refund platform on Touch 'n Go Consumer Portal accessible at https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/ , through which you may subject refund requests for registered Products, subject to these Terms and Conditions;
Touch 'n Go Website	Touch 'n Go official website accessible at http://www.touchngo.com.my;
Touch 'n Go Consumer Portal	the online portal provided by Touch 'n Go that integrates the information related to your Products and TNG eWallet account through a single sign-on enabled using any identification details, tokens, devices or authentication methods which may be issued Touch 'n Go and/or TNG Digital from time to time, subject to the relevant terms and conditions. The portal is accessible at

<https://eportal.touchngo.com.my/login>;

Transaction

any Payment and/or Reloads transaction effected using Products at any Merchant and/or Participating Outlet; and

you or your

the person using the Product whether as a registered or unregistered user, and where applicable, includes a parent or legal guardian if the user is a minor.

2. INTERPRETATION

- a. Words importing the singular include the plural and vice versa; and words importing any gender include all genders.
- b. References to days mean calendar days unless stated as business days.
- c. Headings are for convenience only and do not affect the interpretation of these Terms and Conditions.
- d. Reference to any clauses in these Terms and Conditions are reference to clauses in these Terms and Conditions unless specified.
- e. References to “pay” include payment in cash or by inter-bank transfer of immediately available funds. References to “Ringgit,” “RM,” and “sen” mean the lawful currency of Malaysia.

3. GOVERNING TERMS AND CONDITIONS

- a. These Terms and Conditions will govern the use of the Product and its related Services.
- b. You acknowledge that you have read and fully understood these Terms and Conditions before purchasing, using and/or continuing to use the Products.
- c. By purchasing, using and/or continuing to use the Product and its related Services, you agree, acknowledge and unconditionally accept these Terms and Conditions, as may be amended by us from time to time in accordance with these Terms and Conditions. If you do not accept these Terms and Conditions, you should not continue to use the Product and its related Services.
- d. These Terms and Conditions shall be read together with specific terms and conditions which govern the use of the Product and its related Services including but not limited to [Touch 'n Go Privacy Notice](#) accessible at Touch 'n Go Website which governs the processing of Personal Data. In case of any conflict or inconsistency between these documents, unless expressly stated otherwise, the provisions in the specific terms and conditions shall prevail in respect of such conflicting or inconsistent provision.

4. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES

- a. You represent, warrant and confirm that:
 - i. you have the legal capacity and authority to agree to these Terms and Conditions;
 - ii. your entry into and performance under these Terms and Conditions do not and will not conflict with any other agreement or obligation to which you are bound;
 - iii. your usage of our Product and its related Services will not violate any Applicable Laws and third party rights; and
 - iv. all documents and information that you have and will furnish us are true, accurate and complete and up-to-date and undertake to notify us in writing if any changes occur. For the avoidance of doubt, we shall be entitled to rely on such particulars. We shall not be liable for any errors or omissions of details made in relation to these Terms and Conditions by you.
- b. Minor: If you are under 18 years of age:
 - i. you must obtain permission from your parent or legal guardian before using the Product.
 - ii. your parent or legal guardian must complete account registration and accept these Terms and Conditions on your behalf.
 - iii. your parent or legal guardian will be jointly liable for all Transactions and obligations imposed to you in these Terms and Conditions.
 - iv. your parent or legal guardian can access your Transaction history and account controls.
 - v. your account closure will require your parent or legal guardian's consent.

5. REGISTRATION

- a. Registration: You are encouraged to register your Product via the TNG eWallet or the Touch 'n Go Consumer Portal. Registration helps safeguard your Product from compromise and facilitates the refund process upon termination of the registered Product. Failure to do so may result in Touch 'n Go disclaiming liability, to the fullest extent permitted by Applicable Laws, for any costs, damages, losses, or expenses incurred due to such failure.
- b. Accurate and Complete Information: When registering your Product, you must ensure that all information provided is true, accurate, complete, and up to date. You are responsible for notifying Touch 'n Go of any changes. Any updates to your information including any Personal Data submitted may be made by contacting our Careline at 03-2714 8888.

- c. Registration Channel: You may register your Product by inserting the Product serial number which can be found at the back of your Product via any of the following channels:

i. Touch 'n Go Consumer Portal

- Method 1: You may add the Product by entering the Product serial number. The serial number can be found at the back of the Product or any Reload receipt for that Product.
- Method 2: If you have performed Account Linking, any Product linked to your TNG eWallet will be automatically linked to your Touch 'n Go Consumer Portal account and vice versa.

ii. TNG eWallet: You may add the Product to your TNG eWallet Account by entering the serial number of your Product.

6. PRICING, FEES AND CHARGES

- a. The price of the Products, along with the applicable fees and charges are set out in the relevant product disclosure sheet available on Touch 'n Go Website.
- b. Variation of Fees: Touch 'n Go may vary the fees and charges applicable to the Products and/or Services from time to time by providing you with at least twenty-one (21) days' advance notice. The updated fees and charges will be made published on Touch 'n Go Website.
- c. Touch 'n Go shall not be liable for any fees, charges, or surcharges imposed by third parties, including but not limited to any banks, Merchants, Participating Outlets or Authority for your usage of the Products.
- d. Dormant Product (applicable to Touch 'n Go Classic Card only)
- i. A Touch 'n Go Classic Card that is not linked to the TNG eWallet Account will be deemed a Dormant Product if no Transactions are made for twelve (12) consecutive months, or such other period as may be determined by Touch 'n Go. A Dormant Product can no longer be used and you may request for a refund of the unutilised Monetary Value in accordance with Clause 14 (Refund Policy).
- ii. A Dormant Fee will be deducted from the unutilised Monetary Value in the following manner:
- A. Ringgit Malaysia Five (RM5) will be deducted when the Product becomes a Dormant Product;
- B. For every subsequent six (6) month period of inactivity, an additional Ringgit Malaysia Five (RM5) will be deducted until the Monetary Value is depleted.

- iii. To avoid Dormant Fee deductions, you are encouraged to link your Touch 'n Go Classic Card to your TNG eWallet Account and/or use it at least once within every twelve (12) consecutive months.
- e. Unclaimed Monies
 - i. If your remaining Monetary Value (after deducting applicable fees and charges) is not refunded or claimed within seven (7) years from the expiry date of your Product, it will be handled in accordance with the Unclaimed Moneys Act 1965.
 - ii. After this period, if you have registered the Product in accordance with Clause 5 (Registration), you may recover your unclaimed monies from the Registrar of Unclaimed Moneys. For more information, please refer to the official website of the Accountant General's Department of Malaysia at <https://egumis.anm.gov.my/>.

7. TAXES

- a. **"Taxes"** means any charges imposed by Applicable Laws, including but not limited to sales and services tax, value-added tax, goods and services tax, consumption tax, withholding tax, stamp duty, or any similar taxes, whether currently in or introduced in the future.
- b. All prices, fees and charges stated in the relevant product disclosure sheet of the Product may be subject to any applicable Taxes imposed by the Government of Malaysia or the relevant Authority. You are responsible for paying for all such Taxes, whether imposed directly or indirectly in accordance with Applicable Laws.
- c. Unless expressly stated otherwise, all fees, charges or other amount payable, under or in connection with these Terms and Conditions, are exclusive of any Taxes.

8. PRODUCT VALUE AND RELOAD

- a. The maximum Monetary Value that may be stored in a Product at any one time shall be Ringgit Malaysia One Thousand and Five Hundred (RM1,500.00) only.
- b. Reload Channels: You may Reload your Product through the following authorised channels:
 - i. TNG eWallet (applicable only for Enhanced Touch 'n Go Card and Charm, provided that the TNG eWallet application is installed on an NFC-enabled mobile device).
 - ii. Service & Sales Center.
 - iii. Touch 'n Go Reload counters at selected Merchants and Participating Outlets.
 - iv. Touch 'n Go Self-Service Kiosk.

The list of authorised Reload channels may be updated from time to time and be published on Touch 'n Go Website.

- c. Reload Service Fee: Selected Merchants and Participating Outlets may impose a service fee for each Reload Transaction.
- d. Auto-Reload Function: Monetary Value may also be reloaded automatically via the auto-reload function available through Touch 'n Go Zing Card issued by participating financial institutions in Malaysia.
- e. Reload via TNG eWallet: To reload your Enhanced Touch 'n Go Card or Charm via TNG eWallet, you will be required to register the Product on your TNG eWallet Account and complete the e-Know-Your-Consumer (eKYC) identity verification process.
- f. Unauthorised Reloads: Touch 'n Go reserves the right to suspend or terminate the use of the Product and the Services, and to reject any refund request for Monetary Value if the Reload was carried out through unauthorised Reload channels.

9. PRODUCT VALIDITY, WARRANTY AND REPLACEMENT

- a. Validity Period: Unless otherwise expressly provided or suspended and/or terminated pursuant to these Terms and Conditions, each Product is valid and activated for use at the time of the purchase. The validity period of each Product shall be calculated from the date it is issued for use up and shall remain usable for at least the following duration:
 - i. Touch 'n Go Classic Card: ten (10) years;
 - ii. Enhanced Touch 'n Go Card: seven (7) years; and
 - iii. Charm: seven (7) years.

The expiry date of the Product can be found on the physical Product or within the TNG eWallet application, provided that the Product has been successfully linked. In the event of any discrepancy between the two sources, the expiry date displayed in the TNG eWallet applicable shall be deemed accurate and shall prevail.

- b. Expired Product: Once expired, the Product can no longer be used to make any Transactions. You may request for a refund of the remaining Monetary Value in the expired Product in accordance with Clause 14 (Refund Policy).
- c. Product Warranty and Replacement
 - i. Touch 'n Go guarantees the functionality of any Product for thirty (30) days from the date of purchase (“**Warranty Period**”).
 - ii. If the Product is found to be faulty during the Warranty Period, it will be replaced at no additional cost. In the event the faulty Product is a limited edition and no longer available, Touch 'n Go will replace it with another Product of similar value.

- iii. To request for a replacement of the faulty Product during the Warranty Period, you must bring the Product to our Service & Sales Center.
- iv. Replacement due to fault of the Product after the Warranty Period shall be at your own cost and expenses.
- v. Refund: If the Monetary Value on the faulty Product can be verified, you can apply for a refund in accordance with Clause 14 (Refund Policy).
- vi. For avoidance of doubt, Touch 'n Go is under no obligation to replace or compensate for any lost, stolen, damaged, cloned or hacked Product, or for any losses, damages, or costs arising from illegal or unauthorised use.

10. CONDITIONS OF USE

- a. Use Restrictions: Your use of the Product and/or its related Services is subject to the following:
 - i. you are responsible for all use of your Product and all activities conducted through it;
 - ii. you must use the Product and/or its related Services in accordance with these Terms and Conditions;
 - iii. you must comply with all Applicable Laws and any notices, instructions or guidelines issued by Touch 'n Go from time to time;
 - iv. you must not use the Product or Services for unlawful or fraudulent purposes;
 - v. you must not tamper with, reverse engineer, decompile, hack, clone, copy, or damage the Product, nor engage in any activity that compromises its security, functionality or integrity; and
 - vi. Touch 'n Go reserves the right to suspend or terminate the Product and/or its related Services at any time, and with notice if required by the Applicable Laws.
- b. Valid Transaction
 - i. You may use the Product for any Payment or Reload Transactions at any Merchant or Participating Outlet, subject to the available Monetary Value in your Product.
 - ii. Touch 'n Go will honour all successful Transactions made using a valid Product, provided that the Product is presented to the Merchant at the time of the Transaction.

- iii. Touch 'n Go shall not be liable for any unsuccessful transaction, unless such transaction results from our failure to implement reasonable safeguards or is due to our gross negligence, fraud, or wilful misconduct.
- iv. If you believe a transaction was unauthorised or made in error, please contact Touch 'n Go promptly. We are committed to investigating and resolving such matters fairly and in accordance with Applicable Laws.

c. Entry and Exit Requirements

- i. The Product can be used at all Merchants, including but not limited to toll, transit and parking operations as specified by Touch 'n Go.
- ii. If a Product is used at the point of entry to access a Merchant's premises, the same Product must be used at the point of exit. Use of different Product may result in additional charges imposed by the Merchant.

d. PayDirect

- i. Products activated with PayDirect feature will not be classified Dormant Products and accordingly, will not incur Dormant Fee.
- ii. You may link your Product to your TNG eWallet Account to track your Monetary Value and use the PayDirect feature, subject to the applicable terms and conditions. Suspended or terminated Product cannot be linked.
- iii. The PayDirect feature allows Payment to be made via your Product using the balance your TNG eWallet Account. In the event your TNG eWallet Account balance is insufficient, the Transaction amount will be deducted from the Monetary Value of your Product.
- iv. Refund for Transactions made using the Monetary Value are governed by these Terms and Conditions, while refunds for Transactions made using TNG eWallet Account balance are governed by the terms and conditions of TNG eWallet.
- v. If your Product is lost or stolen, you may unlink your lost or stolen Product. Once unlinked, the lost or stolen Product cannot be used to access to your TNG eWallet Account balance.
- vi. You may request for the PayDirect Transaction history (up to 90 days) to be sent to your preferred e-mail address.

e. Merchant's Liability

- i. Touch 'n Go shall not be liable for any act, omission and/or refusal by a Merchant, including refusal to accept the Product, or any defect or deficiency in any of the goods or services paid using the Product. Notwithstanding that, Touch 'n Go will exercise reasonable care in selecting and maintaining relationships with Merchant.
- ii. Any disputes or issues arising from a Merchant's conduct must be resolved directly between you and the Merchant. Nevertheless, you may lodge a complaint with Touch 'n Go in cases involving financial loss or impact arises due to Touch 'n Go's gross negligence, fraud or wilful misconduct.

11. LOST OR STOLEN PRODUCT

- a. You must exercise reasonable care to prevent the Product from physical damage, theft, hacking, cloning, reverse engineered and/or unauthorised use.
- b. You must promptly notify Touch 'n Go upon discovering that your Product has been lost, stolen, reverse engineered, or used without authorisation.
- c. Touch 'n Go will use its best endeavors to terminate the affected Product upon receipt of your report, which may be lodged through any of the following authorised channels:
 - i. verbally via telephone call to Touch 'n Go Careline at 603-2714 8888 (Monday to Friday: 8.00am to 8.00pm);
 - ii. written notification submitted by hand, mail, email, via e-Refund Portal on Touch 'n Go Consumer Portal, or through Touch 'n Go official channels; or
 - iii. in-person reporting at any Service & Sales Center.

Alternatively, you may initiate termination of the Product by submitting a refund request via e-Refund Portal on Touch 'n Go Consumer Portal.

- d. Touch 'n Go shall not be responsible for any unauthorised Transactions made on the Product prior to the termination of the Product in accordance with Clause 11(c).
- e. Touch 'n Go will refund the remaining Monetary Value (less any applicable fees) upon receipt of your report in accordance with Clause 11(c), provided the information and document submitted are complete and accurate.

12. SUSPENSION OR TERMINATION

- a. Touch 'n Go may suspend or terminate the Product and/or its related Services with immediate effect if:
 - i. you breach any provision of these Terms and Conditions;

- ii. there is reasonable evidence that your actions may cause damage or interruption to the Product
 - iii. there is reasonable suspicion that the Product is being used for fraudulent, illegal, or unlawful purposes, including but not limited to violations under the Financial Services Act 2013 or the Anti-Money Laundering, Anti-Terrorism Financing and Proceeds of Unlawful Activities Act 2001;
 - iv. a valid order is received from Authority requiring suspension or termination.
- b. Rights to Suspend or Withhold Monetary Value
- i. In the event of suspension under Clause 12(a) or where Touch 'n Go detects or reasonably suspects any fraudulent activity or irregularities involving the Monetary Value, Touch 'n Go may retain or withhold any unutilised Monetary Value until investigations are completed, in accordance with Applicable Laws and internal guidelines.
 - ii. During this period, Touch 'n Go may restrict any refund or Transaction involving the affected Monetary Value. For avoidance of doubt, Touch 'n Go shall not be obligated to recognise and/or refund any affected Monetary Value where such action is necessary to comply with Applicable Laws.
- c. We shall suspend the Services, as the case may be, with reasonable notice prior to any maintenance, upgrading and/or modification works being carried out onto the Services.
- d. Termination of the Product and/or its related Service shall not affect any rights and liabilities under these Terms and Conditions accrued prior to the effective termination date.

13. SERVICE INTERRUPTIONS AND MAINTENANCE

- a. Touch 'n Go may, from time to time, temporarily suspend the access to the Services for scheduled maintenance, upgrades, or to resolve technical issues. While reasonable efforts will be made to notify you in advance of any planned maintenance, there may also be unplanned Services interruptions due to circumstances beyond our control. These may include, but are not limited to, total system failures, emergency maintenance, or external disruptions by external factors.
- b. Touch 'n Go does not warrant or guarantee continuous and/or uninterrupted access to the Services. We shall not be liable for any loss, damage, cost or expense (whether direct or indirect) arising from or in connection with any temporary unavailability, delay, or disruption in access to the Services.
- c. You acknowledge and accept that occasional interruptions are an inherent aspect of digital services and agrees that access to the Services may be affected from time to time.

14. REFUND POLICY

- a. General Refund Process: You may request a refund of the Monetary Value of your registered Product through any of the following channels:
 - i. Touch 'n Go Careline
 - ii. Touch 'n Go Consumer Portal (via the e-Refund Portal)
 - iii. Sales & Service Center
 - iv. TNG eWallet
- b. General Conditions
 - i. Refunds can only be made for registered Products and must be submitted by the registered owner.
 - ii. The payment can only be made to either:
 - A. bank account; or
 - B. verified TNG eWallet Account,

belonging to the registered Product owner. For refunds in foreign currency, payment will be made via telegraphic transfer to your designated bank account. The relevant bank fees and charges will be borne by you, and the refund amount will be net of applicable charges.
 - iii. Refund processing will begin upon receipt of complete information and supporting documents and personal details match those registered with the Product and payment account, subject to applicable fees and charges.
 - iv. For lost or stolen Products, the refund amount will be based on the balance as of the refund request submission date.
 - v. If the remaining balance is RM500.00 or above, you must present a valid NRIC or passport at a Sales & Service Center or via Careline for verification. Touch 'n Go reserves the right to request for further information and/or documents for verification.
 - vi. Refund status updates will be available on the Touch 'n Go Consumer Portal or sent via your registered email or SMS.
 - vii. Refund amount will be credited to your bank account or TNG eWallet Account within thirty (30) days, provided all required documentation is complete.

- viii. For Zing Card refunds, the amount will be credited to your designated bank credit card. Please refer to your bank for applicable terms and conditions.
- c. Channel-specific Refund Mechanics
 - i. Touch 'n Go Consumer Portal: This is available to users who have registered their Product on the Touch 'n Go Consumer Portal, which also allows Transaction monitoring, e-statements access, Personal Data updates, and balance protection.
 - ii. Sales & Service Center: You must present a valid NRIC or passport, along with any other documents required by Touch 'n Go.
 - iii. TNG eWallet: Refund can only be credited to a verified TNG eWallet Account that belonging to the registered Product owner.
- d. Overcharged Transactions
 - i. This applies to any Transactions where the Merchant has overcharged for good and/or services paid via the Product. Refund requests must be submitted within thirty (30) days from the Transaction date and are subject to verification by the Merchant.
 - ii. For Transactions on highways operated by PLUS Expressways Berhad (“**PLUS**”), refund requests are subject to verification by PLUS in accordance with its terms and conditions. Upon successful verification, the refund will be processed within thirty (30) days from the date of receipt of the refund request.

15. COMMUNICATION AND HOW TO REACH US

- a. Touch 'n Go will update its products, services and operations in a consistent and timely manner to ensure public awareness via any of the following modes:
 - i. short messaging services;
 - ii. electronic mail;
 - iii. display of notices at all our Service & Sales Center; or
 - iv. publications on Touch 'n Go Website and/or official social media channels.
- b. You may direct your notices, requests or other communications to:

Touch 'n Go Sdn Bhd

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

Or

You may contact us via:

- Touch 'n Go Careline at +603-2714 8888 (Monday to Friday: 8.00am to 8.00pm)
- eServices Form or via Chat Support on <https://www.touchngo.com.my>

Or visit any Service & Sales Center at:

Location	Operating Hours
Bangsar South Service & Sales Center Ground Floor Tower 6 Avenue 5, Bangsar South No. 8, Jalan Kerinchi 59200 Kuala Lumpur	Monday to Friday 9:00am to 5:00pm (closed on Public Holidays)
NU Sentral Service & Sales Center Lot L2.07, Level 2 NU Sentral Shopping Centre No. 201, Jalan Tun Sambanthan 50470 Kuala Lumpur	Monday to Sunday 10.00am to 10.00pm (including Public Holidays)

- c. The accuracy and completeness of your Personal Data depends on the information you provide. Touch 'n Go assumes that all data submitted is accurate, up-to-date and complete unless informed otherwise. You may update your Personal Data at any of the above channels or at Touch 'n Go Consumer Portal.

16. LIMITATION OF LIABILITY

- a. We shall not be liable for any loss, damage, cost or expense suffered by in connection with or arising from the Product and/or its related Services, to the extent such loss arises from:
- your own act, omission, conduct, fault, negligence or fraud;
 - your breach or non-compliance with these Terms and Conditions; or
 - breach by you of any Applicable Laws;

provided that this exclusion shall not apply to any loss, damage, cost or expense caused by Touch 'n Go gross negligence, fraud, or willful misconduct, or where otherwise prohibited under Applicable Laws.

- b. Touch 'n Go and its directors, officers, employees, advisors and/or agents) shall not be liable to you or any third party authorised by or claiming through you for any loss or damage, whether indirect, special or consequential, suffered by you or any person authorised by you, except where such loss or damage is caused by the negligence, fraud, or willful misconduct by us, occasioned by:
- the use or inability to use the Product by you or any persons authorised by you;

- ii. any act/omission by us, our Board of Directors, officers and/or employees in relation to the Product;
 - iii. any loss, distortion or corruption of data arising from the use of the Product;
 - iv. any unlawful or unauthorised access to your Product data; and/or
 - v. your failure or delay in updating us as to any changes to your information or details pertaining to your Product.
- c. Notwithstanding the above, in the event Touch 'n Go is liable to you for whatsoever reason, Touch 'n Go's liability shall be capped at the remaining Monetary Value or the sum of RM500.00 only, whichever is lower.

17. PRIVACY NOTICE

- a. You acknowledge that you have read and understood [Touch 'n Go Privacy Notice](#) accessible at Touch 'n Go Website, which governs the processing of your Personal Data in accordance with the Applicable Laws including Personal Data Protection Act 2010.
- b. By providing your Personal Data, you consent to its collection, use, processing, storage, and disclosure as described in the Privacy Notice. Where the Personal Data belongs to a third party, you represent and warrant that you have obtained the authorisation and consent from such third party to share their Personal Data with Touch 'n Go and the individual has consented for Touch 'n Go to process their Personal Data in accordance with the Privacy Notice.
- c. Where you voluntarily provide your Personal Data to Touch 'n Go, or where such data is generally available and reasonably obtainable at a public location or event, your consent shall be deemed implied and valid.
- d. Touch 'n Go will treat your Personal Data as private and confidential and not disclose to any third parties without your consent. Disclosure to third party will only occur with your express consent, or where necessary for the provisions of the Product and/or Services to you.
- e. Notwithstanding the above, we may use and/or disclose your Personal Data in the following circumstances:
- i. to the Authorities in compliance with requirements under the Applicable Laws or towards the detection or prevention of crime and/or fraud;
 - ii. any party involved in legal proceedings related to the Product and/or Services provided under these Terms and Conditions; or
 - iii. comply with any legal obligations to which Touch 'n Go is subject.

18. GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION

a. Governing Law: 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 Malaysia.

b. Dispute Resolution

i. In the event of any issue or dispute arising under these Terms and Conditions, you shall first contact Touch 'n Go at the contact details set out in Clause 15 (Communication and How to Reach Us). Depending on the complexity of the issue or dispute, Touch 'n Go shall provide a written final decision within twenty (20) Business Days from the date of receipt of your complaint or such other duration as may be prescribed by the Authority from time to time.

ii. If you are dissatisfied with the outcome under Clause 18(b)(i) above, you may refer the matter to:

Bank Negara Malaysia

BNMLINK

4th Floor,

Podium Bangunan AICB,

No. 10, Jalan Dato' Onn,

50480 Kuala Lumpur

BNM Webpage: <https://bnm.gov.my/contact-us/BNMLINK>

Financial Markets Ombudsman Service

(formerly known as Ombudsman for Financial Services)

Level 14, Main Block,

Menara Takaful Malaysia,

No.4, Jalan Sultan Sulaiman,

50000 Kuala Lumpur.

General Line: +603 22722811

Website: www.fmos.org.my

iii. If the issues or dispute cannot be resolved in accordance with Clause 18(b)(ii) above, the matter shall be submitted to the exclusive jurisdiction of the courts of Malaysia for final resolution.

19. ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS APPLICABLE FOR CUSTOMISED PRODUCT

We may, from time to time, issue Customised Product in collaboration with our business partners. These Customised Product will also be subject to the separate and additional business partner's terms and conditions, if any.

20. ASSIGNMENT AND TRANSFER

You shall not assign or in any other way transfer your rights or obligations under these Terms and Conditions without our prior written consent. We may assign these Terms and Conditions in whole or in part to any third party by providing at least twenty-one (21) days' prior written notice to you.

21. WAIVER

Any failure to exercise and/or a delay in exercising any right, power of privilege under these Terms and Conditions shall not operate as a waiver, nor shall any single or partial exercise of the same preclude any other or further exercise. All rights and remedies under this Agreement are cumulative and additional to those available at law.

22. SEVERABILITY

If any of the provisions under these Terms and Conditions should be invalid, illegal or unenforceable under any Applicable Laws, the validity, legality, and enforceability of the remaining provisions shall not be affected. Touch 'n Go shall replace invalid provision with a valid one that achieves the original intent and economic effect to the greatest extent possible.

23. TIME OF ESSENCE

Time wherever mentioned shall be deemed to be and treated as the essence of these Terms and Conditions.

24. SUCCESSORS BOUND

These Terms and Conditions shall be binding upon your successors and permitted assigns. These Terms and Conditions shall be binding upon and inure to the benefit of our respective successors in title and assigns.

25. APPLICABILITY OF OTHER TERMS AND CONDITIONS

If any of the provisions under these Terms and Conditions should be invalid, illegal or unenforceable under any Applicable Laws, 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.

26. LANGUAGE

These Terms and Conditions are also available in Bahasa Malaysia. In the event of any conflict or ambiguity between the English and Bahasa Malaysia version, the English version shall prevail.

27. CHANGE

- a. We may change these Terms and Conditions from time to time. We will provide at least twenty-one (21) days' written notice before such changes take effect. Notice will be given through the Touch 'n Go Website and/or via any other platform as determined by us.
- b. Your continued use of the Products and/or its related Services after the effective date of the amendment to the Terms and Conditions shall constitute your unconditional acceptance of such amendment. If you do not accept such amendment, you are entitled to terminate the use of the Products and/or its related Services. We shall not be liable to you for any claims, losses, damages, expenses or costs resulting from your continued use of the Products and/or its related Services.

PRODUK TOUCH 'N GO
TERMA DAN SYARAT INDUK

Notis Penting: Terma dan Syarat Induk ini ("**Terma dan Syarat**") mengawal penggunaan Produk tersebut. Sila baca dan fahami semua terma dan syarat dalam Terma dan Syarat ini sebelum menggunakan dan/atau meneruskan penggunaan Produk tersebut. Sekiranya anda tidak memahami mana-mana bahagian dalam Terma dan Syarat ini, sila dapatkan penjelasan daripada Touch 'n Go Sdn Bhd.

1. TAKRIF

Akaun	akaun anda yang dikendalikan melalui Portal Pengguna Touch 'n Go;
Pautan Akaun	proses menghubungkan Akaun anda dengan Akaun TNG eWallet anda;
Undang – Undang yang Terpakai	mana-mana undang-undang, peraturan, arahan, garis panduan, ordinan, kaedah (termasuk kaedah mana-mana bursa saham yang terpakai), perintah, injunksi, penghakiman, anugerah timbang tara, keputusan atau apa-apa keperluan lain yang serupa yang digubal, dikeluarkan atau dikuatkuasakan oleh mana-mana pihak berkuasa di Malaysia seperti Bank Negara Malaysia, dan termasuk sebarang pindaan, penggubalan semula atau penggantian terhadapnya;
Charm	aksesori pintar yang dilengkapi dengan teknologi cip proprietari (" <i>proprietary</i> ") Touch 'n Go, yang menggabungkan fungsi e-wang elektronik dan keupayaan NFC. Anda boleh menggunakan Charm untuk melaksanakan transaksi Pembayaran dan Tambah Nilai secara terus menggunakan Nilai Monetari yang disimpan, tertakluk kepada Terma dan Syarat ini;
Produk Tersuai	kad Touch 'n Go dan/atau Charm yang Dipertingkatkan yang direka bentuk, dijenamakan atau dihasilkan secara khas sebagai edisi terhad yang dikeluarkan oleh Touch 'n Go dari semasa ke semasa dengan kerjasama rakan niaganya. Produk Tersuai ini boleh dikeluarkan dari semasa ke semasa bagi tujuan promosi, peringatan, atau kerjasama, dan mungkin mempunyai ciri, reka bentuk, atau terma penggunaan yang berbeza daripada Produk standard;

Fi Dorman	fi yang ditolak daripada Nilai Monetari dalam Produk Dorman;
Produk Dorman	mana-mana Kad Klasik Touch 'n Go yang tiada sebarang aktiviti direkodkan bagi tempoh dua belas (12) bulan berturut-turut atau bagi tempoh lain yang mungkin ditetapkan oleh kami dari semasa ke semasa;
Kad Touch 'n Go yang Dipertingkatkan	kad pintar yang dilengkapi dengan teknologi cip proprietari (" <i>proprietary</i> ") Touch 'n Go, yang menggabungkan fungsi e-wang dan keupayaan NFC. Anda boleh menggunakan Kad Touch 'n Go yang Dipertingkatkan untuk melaksanakan transaksi Pembayaran dan Tambah Nilai secara terus menggunakan Nilai Monetari yang disimpan, tertakluk kepada Terma dan Syarat ini;
Peniaga	mana-mana entiti perniagaan atau organisasi yang menerima Pembayaran menggunakan Produk bagi barangan dan/atau perkhidmatan yang disediakan kepada anda;
Nilai Monetari	jumlah wang yang bersamaan yang belum digunakan yang disimpan di dalam Produk, yang boleh digunakan untuk membuat Pembayaran kepada Peniaga;
NFC	teknologi komunikasi medan dekat (" <i>near field communication technology</i> ");
Cawangan Penyertaan	peruncit-peruncit yang dilantik oleh Touch 'n Go untuk menjual Produk, melaksanakan Transaksi Tambah Nilai serta menyediakan sokongan pelanggan atau perkhidmatan berkaitan. Senarai Cawangan Penyertaan yang diberi kuasa boleh didapati di Laman Web dan boleh dikemas kini dari semasa ke semasa;
PayDirect	sifat yang membolehkan anda membuat Pembayaran kepada Peniaga di mana jumlah transaksi akan ditolak terus daripada akaun TNG eWallet anda dan bukan daripada Nilai Monetari yang disimpan dalam Produk;
Pembayaran	menggunakan Nilai Monetari yang disimpan dalam Produk untuk membayar barangan atau perkhidmatan kepada Peniaga;
Data Peribadi	sebarang maklumat yang boleh dikenal pasti secara peribadi atau seperti yang ditakrifkan dalam Akta Perlindungan Data Peribadi 2010;

Produk	a. Kad Klasik Touch 'n Go; b. Kad Touch 'n Go Card yang Dipertingkatkan; c. Charm; d. Produk Tersuai; dan e. mana-mana produk lain yang mungkin diperkenalkan oleh Touch 'n Go dari semasa ke semasa.
Tambah Nilai	transaksi menambah Nilai Monetari ke dalam Produk yang boleh dilakukan di mana-mana Peniaga, Cawangan Pernyertaan dan/atau melalui TNG eWallet yang diberi kuasa, tertakluk kepada Terma dan Syarat ini;
Perkhidmatan	semua perkhidmatan yang berkaitan dengan Produk, termasuk tetapi tidak terhad kepada pelaksanaan Transaksi Pembayaran dan Tambah Nilai serta perkhidmatan sokongan pelanggan;
Pusat Perkhidmatan dan Jualan	lokasi perkhidmatan Touch 'n Go yang ditetapkan bagi tujuan penjualan Produk, perkhidmatan Tambah Nilai, dan sokongan pelanggan. Senarai lokasi Pusat Perkhidmatan dan Jualan dinyatakan dalam Klausula 15 (Komunikasi dan Cara Menghubungi Kami) dan boleh dikemas kini dari semasa ke semasa;
TNG Digital	TNG Digital Sdn Bhd [No. Pendaftaran: 201701042478 (1256651 -M)], yang mempunyai alamat perniagaan di Tingkat 5, Menara 6, Avenue 5, No. 8, Jalan Kerinchi, Bangsar South, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia;
TNG eWallet	perkhidmatan dompet elektronik yang disediakan oleh TNG Digital melalui aplikasi mudah alihnya, yang membolehkan anda melaksanakan Transaksi serta mengakses ciri dan perkhidmatan berkaitan melalui akaun yang dikendalikan dalam TNG eWallet (" Akaun TNG eWallet "), tertakluk kepada terma dan syarat yang berkenaan;
Touch 'n Go, kami or pihak kami	Touch 'n Go Sdn Bhd [No. Pendaftaran: 199601034048 (406400-X)], having its business address at yang mempunyai alamat perniagaan di Tingkat 6, Menara 6, Avenue 5, No. 8, Jalan Kerinchi, Bangsar South, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia;
Kad Klasik Touch 'n Go	kad pintar yang dilengkapi dengan teknologi cip proprietari (" <i>proprietary</i> ") Touch 'n Go, yang menggabungkan fungsi e-wang dan keupayaan transaksi tanpa sentuh (" <i>contactless</i> "). Anda boleh menggunakan Kad Klasik Touch 'n Go untuk melaksanakan transaksi Pembayaran

dan Tambah Nilai menggunakan Nilai Monetari yang disimpan, tertakluk kepada Terma dan Syarat ini;

Portal e-Bayaran Balik	platform bayaran balik dalam talian pada Portal Pengguna Touch 'n Go yang boleh diakses di https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/ , di mana anda boleh mengemukakan permohonan bayaran balik bagi Produk yang didaftarkan, tertakluk kepada Terma dan Syarat ini;
Laman Web Touch 'n Go	laman web rasmi Touch 'n Go yang boleh diakses di http://www.touchngo.com.my ;
Portal Pengguna Touch 'n Go	portal dalam talian yang disediakan oleh Touch 'n Go yang menyepadukan maklumat berkaitan Produk anda dan akaun TNG eWallet melalui satu log masuk tunggal (" <i>single sign-on</i> ") yang diaktifkan menggunakan sebarang butiran pengenalan, token, peranti atau kaedah pengesahan yang mungkin dikeluarkan oleh Touch 'n Go dan/atau TNG Digital dari semasa ke semasa, tertakluk kepada terma dan syarat yang berkenaan. Portal ini boleh diakses di pautan https://eportal.touchngo.com.my/login ;
Transaksi	sebarang transaksi Pembayaran dan/atau Tambah Nilai yang dilaksanakan menggunakan Produk di mana-mana Peniaga dan/atau Cawangan Penyertaan;
anda atau milik anda	individu yang menggunakan Produk sama ada sebagai pengguna berdaftar atau tidak berdaftar, dan jika berkenaan, termasuk ibu bapa atau penjaga sah sekiranya pengguna tersebut adalah di bawah umur.

2. TAFSIRAN

- a. Perkataan dalam bentuk tunggal hendaklah merangkumi juga bentuk jamak dan sebaliknya; dan perkataan yang merujuk kepada mana-mana jantina hendaklah merangkumi semua jantina.
- b. Rujukan kepada hari bermaksud hari kalendar kecuali jika dinyatakan sebagai hari bekerja.
- c. Tajuk kecil disediakan untuk kemudahan rujukan sahaja dan tidak akan menjejaskan tafsiran terhadap Terma dan Syarat ini.
- d. Rujukan kepada mana-mana klausa dalam Terma dan Syarat adalah merujuk kepada Terma dan Syarat ini melainkan dinyatakan sebaliknya.

- e. Rujukan kepada “bayar” termasuk pembayaran yang dibuat secara tunai atau melalui pemindahan antara bank dengan segera untuk dana yang tersedia. Rujukan kepada “Ringgit”, “RM” dan “sen” bermaksud mata wang yang sah di Malaysia.

3. TERMA DAN SYARAT YANG MENGAWAL

- a. Terma dan Syarat ini mengawal penggunaan Produk dan Perkhidmatan yang berkaitan.
- b. Anda mengakui bahawa anda telah membaca dan memahami sepenuhnya Terma dan Syarat ini sebelum membeli, menggunakan dan/atau meneruskan penggunaan Produk.
- c. Dengan membeli, menggunakan dan/atau meneruskan penggunaan Produk serta Perkhidmatan yang berkaitan dengannya, anda bersetuju, mengakui dan menerima tanpa syarat Terma dan Syarat ini, sebagaimana yang boleh dipinda oleh kami dari semasa ke semasa selaras dengan Terma dan Syarat ini. Sekiranya anda tidak bersetuju dengan Terma dan Syarat ini, anda tidak seharusnya meneruskan penggunaan Produk serta Perkhidmatan berkaitan dengannya.
- d. Terma dan Syarat ini hendaklah dibaca bersama dengan terma dan syarat khusus yang mengawal penggunaan Produk dan Perkhidmatan berkaitan dengannya termasuk tetapi tidak terhad kepada [Touch 'n Go Privacy Notice](#) yang boleh diakses melalui Laman Web Touch 'n Go, yang mengawal pemprosesan Data Peribadi. Sekiranya berlaku sebarang percanggahan atau ketidakselarasan antara dokumen-dokumen tersebut, melainkan dinyatakan sebaliknya, peruntukan dalam terma dan syarat khusus tersebut hendaklah diguna pakai bagi peruntukan yang bercanggah atau tidak selaras itu.

4. PERNYATAAN DAN JAMINAN

- a. Anda dengan ini menyatakan, menjamin dan mengesahkan bahawa:
 - i. anda mempunyai keupayaan dan kuasa di bawah undang-undang untuk bersetuju dengan Terma dan Syarat ini;
 - ii. kemasukan dan pelaksanaan anda di bawah Terma dan Syarat ini tidak dan tidak akan bercanggah dengan mana-mana perjanjian atau obligasi lain yang mengikat anda;
 - iii. penggunaan Produk dan Perkhidmatan yang berkaitan oleh anda tidak akan melanggar sebarang Undang-Undang yang Terpakai dan hak pihak ketiga; dan
 - iv. semua dokumen dan maklumat yang telah dan akan anda kemukakan kepada kami adalah benar, tepat, lengkap dan terkini, serta anda berjanji untuk memaklumkan kami secara bertulis sekiranya terdapat sebarang perubahan. Untuk mengelakkan sebarang keraguan, kami berhak untuk bergantung kepada butiran tersebut. Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kesilapan atau peninggalan maklumat yang dibuat oleh anda berhubung dengan Terma dan Syarat ini.

- b. Pengguna Bawah Umur: Sekiranya anda berumur di bawah 18 tahun:
- i. anda mesti mendapatkan kebenaran daripada ibu bapa atau penjaga sah anda sebelum menggunakan Produk.
 - ii. ibu bapa atau penjaga sah anda mesti melengkapkan pendaftaran akaun dan menerima Terma dan Syarat ini bagi pihak anda.
 - iii. ibu bapa atau penjaga sah anda akan bertanggungjawab secara bersama atas semua Transaksi dan obligasi yang dikenakan ke atas anda di bawah Terma dan Syarat ini.
 - iv. ibu bapa atau penjaga sah anda berhak mengakses sejarah Transaksi serta kawalan akaun anda.
 - v. penutupan akaun anda akan memerlukan persetujuan daripada ibu bapa atau penjaga sah anda.

5. PENDAFTARAN

- a. Pendaftaran: Anda digalakkan untuk mendaftarkan Produk anda melalui TNG eWallet atau Portal Pengguna Touch 'n Go. Pendaftaran membantu melindungi Produk anda dari penyalahgunaan dan memudahkan proses bayaran balik sekiranya Produk berdaftar tersebut ditamatkan. Kegagalan untuk mendaftarkan Produk boleh mengakibatkan Touch 'n Go menafikan liabiliti, setakat yang dibenarkan oleh Undang-Undang yang Terpakai, terhadap sebarang kos, kerosakan, kerugian atau perbelanjaan yang ditanggung akibat daripada kegagalan tersebut.
- b. Maklumat Tepat dan Lengkap: Apabila mendaftarkan Produk anda, anda hendaklah memastikan semua maklumat yang diberikan adalah benar, tepat, lengkap dan terkini. Anda bertanggungjawab untuk memaklumkan Touch 'n Go sekiranya terdapat sebarang perubahan. Sebarang kemas kini terhadap maklumat anda termasuk Data Peribadi yang dikemukakan boleh dibuat dengan menghubungi Talian Khidmat Pelanggan kami di 03-2714 8888.
- c. Saluran Pendaftaran: Anda boleh mendaftarkan Produk anda dengan memasukkan nombor siri Produk yang terdapat di bahagian belakang Produk melalui mana-mana saluran berikut:
- i. Portal Pengguna Touch 'n Go
 - Kaedah 1: Anda boleh menambah Produk dengan memasukkan nombor siri Produk. Nombor siri tersebut boleh didapati di bahagian belakang Produk atau pada mana-mana resit Tambah Nilai bagi Produk tersebut.
 - Kaedah 2: Sekiranya anda telah melaksanakan Pautan Akaun, mana-mana Produk yang dipautkan kepada TNG eWallet anda akan dipautkan secara automatik kepada akaun Portal Pengguna Touch 'n Go anda dan sebaliknya.

- ii. TNG eWallet: Anda boleh menambah Produk kepada Akaun TNG eWallet anda dengan memasukkan nombor siri Produk anda.

6. HARGA, FI DAN CAJ

- a. Harga bagi Produk, bersama dengan fi dan caj yang berkenaan, dinyatakan dalam helaian pendedahan produk yang berkaitan dan boleh didapati di Laman Web Touch 'n Go.
- b. Perubahan Fi: Touch 'n Go berhak untuk meminda fi dan caj yang berkenaan ke atas Produk dan/atau Perkhidmatan dari semasa ke semasa dengan memberikan anda notis awal sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari. Fi dan caj yang dikemas kini akan diterbitkan di Laman Web Touch 'n Go.
- c. Touch 'n Go tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang fi, caj atau surcaj yang dikenakan oleh pihak ketiga, termasuk tetapi tidak terhad kepada mana-mana bank, Peniaga, Cawangan Penyertaan atau Pihak Berkuasa, berhubung dengan penggunaan Produk oleh anda.
- d. Produk Dorman (terpakai bagi Kad Klasik Touch 'n Go sahaja):
 - i. Kad Klasik Touch 'n Go yang tidak dipautkan kepada Akaun TNG eWallet akan dianggap sebagai Produk Dorman sekiranya tiada Transaksi dibuat selama dua belas (12) bulan berturut-turut, atau bagi tempoh lain yang mungkin ditetapkan oleh Touch 'n Go. Produk Dorman tidak boleh digunakan lagi dan anda boleh memohon bayaran balik bagi Nilai Monetari yang belum digunakan selaras dengan Klausula 14 (Polisi Pembayaran Balik).
 - ii. Fi Dorman akan ditolak daripada Nilai Monetari yang belum digunakan mengikut kaedah berikut:
 - A. Lima Ringgit Malaysia (RM5) akan ditolak apabila Produk menjadi Produk Dorman;
 - B. Bagi setiap tempoh enam (6) bulan berikutnya tanpa aktiviti, tambahan Lima Ringgit Malaysia (RM5) akan ditolak sehingga kehabisan Nilai Monetari tersebut.
 - iii. Bagi mengelakkan potongan Fi Dorman, anda digalakkan untuk memautkan Kad Klasik Touch 'n Go anda kepada Akaun TNG eWallet dan/atau menggunakannya sekurang-kurangnya sekali dalam setiap tempoh dua belas (12) bulan berturut-turut.
- e. Wang Tidak Dituntut
 - i. Sekiranya baki Nilai Monetari anda (selepas ditolak fi dan caj yang berkenaan) tidak dibayar balik atau dituntut dalam tempoh tujuh (7) tahun dari tarikh luput Produk anda, ia akan diuruskan mengikut peruntukan di bawah Akta Wang Tidak Dituntut 1965.

- ii. Selepas tempoh tersebut, sekiranya anda telah mendaftarkan Produk mengikut Klausula 5 (Pendaftaran), anda boleh menuntut kembali wang tidak dituntut anda daripada Pendaftar Wang Tak Dituntut. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk laman web rasmi Jabatan Akauntan Negara Malaysia di <https://egumis.anm.gov.my/>.

7. CUKAI

- a. **“Cukai”** bermaksud sebarang caj yang dikenakan di bawah Undang-Undang yang Terpakai, termasuk tetapi tidak terhad kepada cukai jualan dan perkhidmatan, cukai nilai tambah, cukai barangan dan perkhidmatan, cukai penggunaan, cukai pegangan, duti setem atau sebarang cukai lain yang serupa, sama ada sedang dikuatkuasakan atau akan diperkenalkan pada masa hadapan.
- b. Semua harga, fi dan caj yang dinyatakan dalam helaian pendedahan produk yang berkaitan dengan Produk adalah tertakluk kepada sebarang Cukai yang dikenakan oleh Kerajaan Malaysia atau Pihak Berkuasa yang berkenaan. Anda bertanggungjawab untuk membayar semua Cukai tersebut, sama ada dikenakan secara langsung atau tidak langsung mengikut Undang-Undang yang Terpakai.
- c. Kecuali dinyatakan sebaliknya secara jelas, semua fi, caj atau jumlah lain yang perlu dibayar di bawah atau berkaitan dengan Terma dan Syarat ini adalah tidak termasuk sebarang Cukai.

8. NILAI PRODUK DAN TAMBAH NILAI

- a. Jumlah maksimum Nilai Monetari yang boleh disimpan dalam sesuatu Produk pada suatu masa adalah Satu Ribu dan Lima Ratus Ringgit Malaysia (RM1,500.00) sahaja.
- b. Saluran Tambah Nilai: Anda boleh menambah nilai Produk anda melalui saluran sah berikut:
 - i. TNG eWallet (terpakai hanya bagi Kad Touch ‘n Go yang Dipertingkatkan dan Charm, dengan syarat aplikasi TNG eWallet dipasang pada peranti mudah alih boleh guna NFC).
 - ii. Pusat Perkhidmatan dan Jualan.
 - iii. Kaunter Tambah Nilai Touch ‘n Go di Peniaga dan Cawangan Penyertaan terpilih.
 - iv. Kios Layan Diri Touch ‘n Go.

Senarai saluran Tambah Nilai yang dibenarkan boleh dikemas kini dari semasa ke semasa dan akan diterbitkan di Laman Web Touch ‘n Go.

- c. Fi Perkhidmatan Tambah Nilai: Peniaga dan Cawangan Penyertaan terpilih boleh mengenakan fi perkhidmatan bagi setiap Transaksi Tambah Nilai.

- d. Fungsi Auto Tambah Nilai: Nilai Monetari juga boleh ditambah secara automatik melalui fungsi auto tambah nilai yang disediakan melalui Kad Touch 'n Go Zing yang dikeluarkan oleh institusi kewangan penyertaan di Malaysia.
- e. Tambah Nilai melalui TNG eWallet: Untuk menambah nilai Kad Touch 'n Go yang Dipertingkatkan atau Charm anda melalui TNG eWallet, anda dikehendaki untuk mendaftarkan Produk tersebut kepada Akaun TNG eWallet anda dan melengkapkan proses pengesahan identiti e-KetahuiPegguna-Anda ("e-Know-Your-Consumer" atau eKYC).
- f. Tambah Nilai Tidak Sah: Touch 'n Go berhak untuk menggantung atau menamatkan penggunaan Produk dan Perkhidmatan, dan menolak sebarang permohonan bayaran balik bagi Nilai Monetari sekiranya Tambah Nilai dilakukan melalui saluran Tambah Nilai yang tidak sah.

9. PENGESAHAN, JAMINAN DAN PENGGANTIAN PRODUK

- a. Tempoh Sah: Kecuali dinyatakan sebaliknya atau digantung dan/atau ditamatkan dengan nyata mengikut Terma dan Syarat ini, setiap Produk adalah sah dan diaktifkan untuk digunakan pada masa pembelian. Tempoh sah bagi setiap Produk hendaklah dikira dari tarikh ia dikeluarkan untuk digunakan dan akan kekal sah sekurang-kurangnya bagi tempoh berikut:

- i. Kad Touch 'n Go Klasik: sepuluh (10) tahun;
- ii. Kad Touch 'n Go Yang Dipertingkatkan: tujuh (7) tahun; dan
- iii. Charm: tujuh (7) tahun.

Tarikh luput Produk boleh didapati pada Produk fizikal atau dalam aplikasi TNG eWallet, dengan syarat Produk tersebut telah berjaya dipautkan. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan antara kedua-dua sumber, tarikh luput yang dipaparkan dalam aplikasi TNG eWallet hendaklah dianggap tepat dan terpakai.

- b. Produk Tamat Tempoh: Apabila luput, Produk tidak lagi boleh digunakan untuk sebarang Transaksi. Anda boleh memohon bayaran balik bagi baki Nilai Monetari dalam Produk yang telah luput selaras dengan Klausa 14 (Dasar Bayaran Balik).
- c. Jaminan dan Penggantian Produk
 - i. Touch 'n Go menjamin kefungsian mana-mana Produk selama tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian ("**Tempoh Jaminan**").
 - ii. Jika Produk didapati rosak dalam Tempoh Jaminan, ia akan digantikan tanpa sebarang kos tambahan. Sekiranya Produk rosak tersebut merupakan edisi terhad dan tidak lagi tersedia, Touch 'n Go akan menggantikannya dengan Produk lain yang mempunyai nilai serupa.

- iii. Untuk memohon penggantian bagi Produk yang rosak dalam Tempoh Jaminan, anda hendaklah membawa Produk tersebut ke Pusat Perkhidmatan dan Jualan kami.
- iv. Penggantian disebabkan kerosakan Produk selepas Tempoh Jaminan akan berdasarkan kos and perbelanjaan anda sendiri.
- v. Pembayaran Balik: Jika Nilai Monetari pada Produk yang rosak dapat disahkan, anda boleh memohon bayaran balik selaras dengan Klausa 14 (Dasar Bayaran Balik).
- vi. Untuk mengelakkan sebarang keraguan, Touch 'n Go tidak bertanggungjawab untuk menggantikan atau memberi pampasan bagi sebarang Produk yang hilang, dicuri, rosak, digandakan atau digodam, atau bagi sebarang kerugian, kerosakan atau kos yang timbul akibat penggunaan yang menyalahi undang-undang atau tidak dibenarkan.

10. SYARAT PENGGUNAAN

- a. Sekatan Penggunaan: Penggunaan anda terhadap Produk dan/atau Perkhidmatan yang berkaitan tertakluk kepada perkara berikut:
 - i. anda bertanggungjawab sepenuhnya atas segala penggunaan Produk dan semua aktiviti yang dijalankan melaluinya;
 - ii. anda hendaklah menggunakan Produk dan/atau Perkhidmatan berkaitan selaras dengan Terma dan Syarat ini;
 - iii. anda hendaklah mematuhi Undang-Undang yang Terpakai dan sebarang notis, arahan atau garis panduan yang dikeluarkan oleh Touch 'n Go dari semasa ke semasa;
 - iv. anda tidak boleh menggunakan Produk atau Perkhidmatan bagi tujuan yang menyalahi undang-undang atau penipuan;
 - v. anda tidak boleh mengubah suai, mereka bentuk semula, menyahkompilasi, menggodam, menggandakan, menyalin atau merosakkan Produk, serta tidak boleh melakukan apa-apa aktiviti yang menjejaskan keselamatan, kefungsiian atau integritinya; dan
 - vi. Touch 'n Go berhak untuk menggantung atau menamatkan Produk dan/atau Perkhidmatan berkaitan pada bila-bila masa, dan dengan pemberitahuan jika dikehendaki oleh Undang-undang Terpakai.
- b. Transaksi Sah
 - i. Anda boleh menggunakan Produk untuk sebarang Transaksi Pembayaran atau Tambah Nilai di mana-mana Peniaga atau Cawangan Penyertaan, tertakluk kepada baki Nilai Monetari yang tersedia dalam Produk anda.

- ii. Touch 'n Go akan mengiktiraf semua Transaksi yang berjaya dilakukan menggunakan Produk yang sah, dengan syarat Produk tersebut dikemukakan kepada Peniaga pada masa Transaksi.
 - iii. Touch 'n Go tidak akan bertanggungjawab atas sebarang transaksi yang tidak berjaya, melainkan jika transaksi tersebut berpunca daripada kegagalan kami untuk melaksanakan langkah keselamatan yang munasabah atau akibat kecuaiian melampau, penipuan, atau salah laku sengaja oleh kami.
 - iv. Jika anda percaya bahawa sesuatu transaksi telah dilakukan tanpa kebenaran atau terdapat kesilapan, sila hubungi Touch 'n Go dengan segera. Kami komited untuk menyiasat dan menyelesaikan perkara tersebut secara adil dan mengikut Undang-Undang yang Terpakai.
- c. Keperluan Masuk dan Keluar
- i. Produk boleh digunakan di semua Peniaga, termasuk tetapi tidak terhad kepada operasi tol, transit dan tempat letak kereta seperti yang ditetapkan oleh Touch 'n Go.
 - ii. Sekiranya Produk digunakan di pintu masuk untuk mengakses premis Peniaga, Produk yang sama mesti digunakan di pintu keluar. Penggunaan Produk yang berbeza boleh menyebabkan caj tambahan dikenakan oleh Peniaga.
- d. PayDirect
- i. Produk yang diaktifkan dengan ciri PayDirect tidak akan diklasifikasikan sebagai Produk Dorman dan oleh itu tidak akan dikenakan Fi Dorman.
 - ii. Anda boleh memautkan Produk anda ke Akaun TNG eWallet anda untuk melihat Nilai Monetari dan menggunakan ciri PayDirect, tertakluk kepada terma dan syarat yang berkenaan. Produk yang digantung atau ditamatkan tidak boleh dipautkan.
 - iii. Ciri PayDirect membolehkan Pembayaran dibuat menggunakan Produk anda melalui baki dalam Akaun TNG eWallet anda. Jika baki dalam Akaun TNG eWallet anda tidak mencukupi, jumlah Transaksi akan ditolak daripada Nilai Monetari Produk anda.
 - iv. Bayaran balik bagi Transaksi yang dibuat menggunakan Nilai Monetari dikawal oleh Terma dan Syarat ini, manakala bayaran balik bagi Transaksi yang dibuat menggunakan baki Akaun TNG eWallet tertakluk kepada terma dan syarat TNG eWallet.
 - v. Jika Produk anda hilang atau dicuri, anda boleh nyahpaut Produk tersebut. Setelah dinyahpaut, Produk yang hilang atau dicuri tidak boleh digunakan untuk mengakses baki Akaun TNG eWallet anda.

- vi. Anda boleh memohon sejarah Transaksi PayDirect (sehingga 90 hari) untuk dihantar ke alamat e-mel pilihan anda.

e. Liabiliti Peniaga

- i. Touch 'n Go tidak akan bertanggungjawab atas sebarang tindakan, peninggalan dan/atau keengganan oleh mana-mana Peniaga, termasuk keengganan menerima Produk, atau sebarang kecacatan atau kekurangan dalam barangan atau perkhidmatan yang dibayar menggunakan Produk. Walau bagaimanapun, Touch 'n Go akan mengambil langkah munasabah dalam memilih dan mengekalkan hubungan dengan Peniaga.
- ii. Sebarang pertikaian atau isu yang timbul daripada tindakan Peniaga hendaklah diselesaikan secara langsung antara anda dan Peniaga tersebut. Walau bagaimanapun, anda boleh mengemukakan aduan kepada Touch 'n Go dalam kes yang melibatkan kerugian atau kesan kewangan yang berpunca daripada kecuaiian melampau, penipuan, atau salah laku sengaja oleh Touch 'n Go.

11. PRODUK HILANG ATAU DICURI

- a. Anda hendaklah mengambil langkah berjaga-jaga yang munasabah untuk mengelakkan Produk daripada rosak secara fizikal, dicuri, digodam, digandakan, direka bentuk semula dan/atau digunakan tanpa kebenaran.
- b. Anda hendaklah segera memaklumkan kepada Touch 'n Go sebaik sahaja mendapati bahawa Produk anda telah hilang, dicuri, direka bentuk semula atau digunakan tanpa kebenaran.
- c. Touch 'n Go akan menggunakan usaha terbaik untuk menamatkan Produk yang terjejas setelah menerima laporan anda, yang boleh dibuat melalui mana-mana saluran sah berikut:
 - i. panggilan telefon ke Talian Khidmat Pelanggan Touch 'n Go di 603-2714 8888 (Isnin hingga Jumaat: 8.00 pagi hingga 8.00 malam);
 - ii. notis bertulis yang dikemukakan secara serahan tangan, pos, e-mel, melalui e-Refund Portal di Touch 'n Go Consumer Portal, atau melalui saluran rasmi Touch 'n Go; atau
 - iii. melaporkan secara bersemuka di mana-mana Pusat Penjualan dan Perkhidmatan.

Sebagai alternatif, anda boleh memulakan penamatan Produk dengan mengemukakan permohonan bayaran balik melalui Portal Bayaran Balik di Touch 'n Go Portal Pengguna.

- d. Touch 'n Go tidak akan bertanggungjawab atas sebarang Transaksi tanpa kebenaran yang dilakukan ke atas Produk sebelum penamatan Produk tersebut mengikut Klausula 11 (c).

- e. Touch 'n Go akan membayar balik Nilai Monetari yang masih berbaki (selepas ditolak sebarang fi yang berkenaan) setelah menerima laporan anda mengikut Klausula 11(c), dengan syarat semua maklumat dan dokumen yang dikemukakan adalah lengkap dan tepat.

12. PENGGANTUNGAN ATAU PENAMATAN

- a. Touch 'n Go boleh menggantung atau menamatkan Produk dan/atau Perkhidmatan berkaitannya serta-merta sekiranya:
 - i. anda melanggar mana-mana peruntukan dalam Terma dan Syarat ini;
 - ii. terdapat bukti munasabah bahawa tindakan anda boleh menyebabkan kerosakan atau gangguan terhadap Produk
 - iii. terdapat syak yang munasabah bahawa Produk digunakan bagi tujuan penipuan, menyalahi undang-undang atau tidak sah, termasuk tetapi tidak terhad kepada pelanggaran di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 atau Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil Daripada Aktiviti Haram 2001;
 - iv. perintah yang sah diterima daripada Pihak Berkuasa yang menghendaki penggantungan atau penamatan.
- b. Hak untuk Menggantung atau Menahan Nilai Monetari
 - i. Sekiranya berlaku penggantungan di bawah Klausula 12(a) atau apabila Touch 'n Go mengesan atau mempunyai syak yang munasabah terhadap sebarang aktiviti penipuan atau ketidakselarasan yang melibatkan Nilai Monetari, Touch 'n Go boleh menahan atau menyimpan mana-mana Nilai Monetari yang belum digunakan sehingga siasatan diselesaikan, selaras dengan Undang-Undang yang Terpakai dan garis panduan dalaman.
 - ii. Dalam tempoh ini, Touch 'n Go boleh mengehadkan sebarang bayaran balik atau Transaksi yang melibatkan Nilai Monetari yang terjejas. Untuk mengelakkan keraguan, Touch 'n Go tidak berkewajipan untuk mengiktiraf dan/atau membayar balik sebarang Nilai Monetari yang terjejas sekiranya tindakan sedemikian diperlukan untuk mematuhi Undang-Undang yang Terpakai.
- c. Kami akan menggantung Perkhidmatan, mengikut keadaan, dengan memberikan notis yang munasabah terlebih dahulu sebelum sebarang kerja penyelenggaraan, peningkatan dan/atau pengubahsuaian dilaksanakan terhadap Perkhidmatan tersebut.
- d. Penamatan Produk dan/atau Perkhidmatan berkaitannya tidak akan menjejaskan sebarang hak dan liabiliti di bawah Terma dan Syarat ini yang telah diperolehi sebelum tarikh penamatan berkuat kuasa.

13. GANGGUAN PERKHIDMATAN DAN PENYELENGGARAAN

- a. Touch 'n Go boleh, dari semasa ke semasa, menggantung sementara akses kepada Perkhidmatan bagi tujuan penyelenggaraan berjadual, peningkatan sistem atau bagi menyelesaikan isu-isu teknikal. Walaupun usaha yang munasabah akan diambil untuk memaklumkan anda terlebih dahulu mengenai sebarang penyelenggaraan yang dirancang, terdapat kemungkinan gangguan Perkhidmatan yang tidak dirancang akibat keadaan di luar kawalan kami. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada, kegagalan sistem sepenuhnya, penyelenggaraan kecemasan, atau gangguan luaran yang disebabkan oleh faktor luar.
- b. Touch 'n Go tidak memberi jaminan atau waranti bahawa akses kepada Perkhidmatan akan sentiasa berterusan dan/atau tidak terganggu. Kami tidak akan bertanggungjawab atas sebarang kerugian, kerosakan, kos atau perbelanjaan (sama ada secara langsung atau tidak langsung) yang timbul daripada atau berkaitan dengan ketidaktersediaan sementara, kelewatan, atau gangguan dalam akses kepada Perkhidmatan.
- c. Anda mengakui dan menerima bahawa gangguan sesekali merupakan aspek semula jadi dalam penyediaan perkhidmatan digital dan bersetuju bahawa akses kepada Perkhidmatan mungkin terjejas dari semasa ke semasa.

14. DASAR PEMBAYARAN BALIK

- a. Proses Am Pembayaran Balik: Anda boleh memohon pembayaran balik Nilai Wang daripada Produk berdaftar anda melalui mana-mana saluran berikut:
 - i. Talian Khidmat Pelanggan Touch 'n Go
 - ii. Portal Pengguna Touch 'n Go (melalui Portal e-Refund)
 - iii. Pusat Jualan & Perkhidmatan
 - iv. Akaun TNG eWallet
- b. Syarat Am
 - i. Pembayaran balik hanya boleh dibuat bagi Produk yang berdaftar dan mesti dikemukakan oleh pemilik berdaftar.
 - ii. Bayaran balik hanya boleh dikreditkan ke dalam sama ada:
 - A. akaun bank; atau
 - B. Akaun TNG eWallet yang telah disahkan,yang dimiliki oleh pemilik Produk berdaftar. Bagi pembayaran balik dalam mata wang asing, pembayaran akan dibuat melalui pindahan telegrafik ke akaun bank yang telah anda tetapkan. Sebarang fi dan caj bank yang berkaitan akan ditanggung oleh anda dan jumlah bayaran balik akan ditolak dengan caj yang terpakai.

- iii. Proses pembayaran balik akan dimulakan setelah maklumat dan dokumen sokongan yang lengkap diterima dan butiran peribadi sepadan dengan maklumat yang didaftarkan pada Produk dan akaun pembayaran, tertakluk kepada fi dan caj yang berkenaan.
- iv. Bagi Produk yang hilang atau dicuri, jumlah bayaran balik akan berdasarkan baki pada tarikh permohonan pembayaran balik diterima.
- v. Jika baki yang tinggal adalah RM500.00 atau lebih, anda perlu mengemukakan MyKad atau passport yang sah di Pusat Jualan & Perkhidmatan atau melalui Talian Khidmat Pelanggan untuk tujuan pengesahan. Touch 'n Go berhak untuk meminta maklumat dan/atau dokumen lanjut bagi tujuan pengesahan.
- vi. Status pembayaran balik boleh disemak melalui Portal Pengguna Touch 'n Go atau akan dimaklumkan melalui e-mel berdaftar atau SMS anda.
- vii. Jumlah bayaran balik akan dikreditkan ke dalam akaun bank atau Akaun TNG eWallet anda dalam tempoh tiga puluh (30) hari, dengan syarat semua dokumen yang diperlukan telah lengkap.
- viii. Bagi pembayaran balik Kad Zing, jumlah akan dikreditkan ke dalam kad kredit bank anda yang ditetapkan. Sila rujuk kepada pihak bank anda untuk terma dan syarat yang terpakai.

c. Mekanisme Pembayaran Balik Mengikut Saluran

- i. Portal Pengguna Touch 'n Go: Terbuka kepada pengguna yang telah mendaftarkan Produk mereka di Portal Pengguna Touch 'n Go, yang turut membolehkan pemantauan Transaksi, capaian e-penyata, kemas kini Data Peribadi, dan perlindungan baki.
- ii. Pusat Jualan dan Perkhidmatan: Anda perlu mengemukakan MyKad atau passport yang sah, bersama sebarang dokumen lain yang diperlukan oleh Touch 'n Go.
- iii. TNG eWallet: Bayaran balik hanya boleh dikreditkan ke dalam Akaun TNG eWallet yang telah disahkan dan dimiliki oleh pemilik Produk berdaftar.

d. Transaksi Dikenakan Caj Berlebihan

- i. Peruntukan ini terpakai bagi sebarang Transaksi di mana Peniaga mengenakan caj berlebihan bagi barangan dan/atau perkhidmatan yang dibayar menggunakan Produk. Permohonan pembayaran balik mesti dikemukakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh Transaksi dan tertakluk kepada pengesahan oleh Peniaga.

- ii. Bagi Transaksi di lebuhraya yang dikendalikan oleh PLUS Expressways Berhad ("PLUS"), permohonan pembayaran balik tertakluk kepada pengesahan oleh PLUS mengikut terma dan syaratnya. Setelah pengesahan berjaya dibuat, bayaran balik akan diproses dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh penerimaan permohonan pembayaran balik.

15. KOMUNIKASI DAN CARA UNTUK MENGHUBUNGI KAMI

- a. Touch 'n Go akan kemas kini produk, perkhidmatan dan operasinya secara konsisten dan tepat pada masanya bagi memastikan kesedaran awam melalui mana-mana kaedah berikut:
 - i. khidmat pesanan ringkas;
 - ii. mel elektronik;
 - iii. paparan notis di semua Pusat Jualan & Perkhidmatan kami; atau
 - iv. penerbitan di Laman Web Touch 'n Go dan/atau saluran media sosial rasmi,
- b. Anda boleh mengemukakan sebarang notis, permohonan atau komunikasi lain kepada:

Touch 'n Go Sdn Bhd

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

Atau

Anda boleh hubungi kami melalui:

- Talian Khidmat Pelanggan Touch 'n Go di +603-2714 8888 (Isnin hingga Jumaat: 8.00 pagi hingga 8.00 malam)
- Borang eServices atau melalui Sokongan Chat (*Chat Support*) di <https://www.touchngo.com.my>

Atau lawat mana-mana Pusat Perkhidmatan & Jualan di:

Lokasi	Waktu Operasi
Pusat Perkhidmatan & Jualan Bangsar South Tingkat Bawah Menara 6 Avenue 5, Bangsar South No. 8, Jalan Kerinchi 59200 Kuala Lumpur	Isnin hingga Jumaat 9:00 pagi hingga 5:00 petang (Tutup pada Hari Kelepasan Am)

Pusat Perkhidmatan & Jualan NU Sentral Lot L2.07, Aras 2 Pusat Beli-Belah NU Sentral No. 201, Jalan Tun Sambanthan 50470 Kuala Lumpur	Isnin hingga Ahad 10.00 pagi hingga 10.00 malam (Termasuk Hari Kelepasan Am)
--	---

- c. Ketepatan dan kesempurnaan Data Peribadi anda bergantung kepada maklumat yang anda berikan. Touch 'n Go menganggap bahawa semua data yang dikemukakan adalah tepat, terkini dan lengkap melainkan dimaklumkan sebaliknya. Anda boleh mengemas kini Data Peribadi anda melalui mana-mana saluran yang dinyatakan di atas atau melalui Portal Pengguna Touch 'n Go.

16. HAD LIABILITI

- a. Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian, kerosakan, kos atau perbelanjaan yang ditanggung atau dialami oleh anda berhubung dengan atau yang timbul daripada Produk dan/atau Perkhidmatan yang berkaitan, setakat mana kerugian tersebut berpunca daripada:

- tindakan, peninggalan, kelakuan, kesilapan, kecuaiian atau penipuan oleh anda;
- pelanggaran atau ketidakpatuhan anda terhadap Terma dan Syarat ini; atau
- pelanggaran oleh anda terhadap mana-mana Undang-Undang yang Terpakai;

dengan syarat bahawa pengecualian ini tidak akan terpakai bagi sebarang kerugian, kerosakan, kos atau perbelanjaan yang disebabkan oleh kecuaiian besar, penipuan, atau salah laku sengaja oleh Touch 'n Go, atau sebaliknya dilarang di bawah Undang-Undang yang Terpakai.

- b. Touch 'n Go dan pengarah, pegawai-pegawai, pekerja-pekerja, penasihat-penasihat dan/atau ejen-ejenjnya) tidak akan bertanggungjawab kepada anda atau mana-mana pihak ketiga yang dibenarkan oleh anda atau yang membuat tuntutan melalui anda atas sebarang kerugian atau kerosakan, sama ada tidak langsung, khas atau berbangkit, yang ditanggung oleh anda atau mana-mana pihak yang dibenarkan oleh anda, kecuali jika kerugian atau kerosakan tersebut disebabkan oleh kecuaiian, penipuan, atau salah laku sengaja oleh Touch 'n Go, yang berpunca daripada:

- penggunaan atau ketidakupayaan untuk menggunakan Produk oleh anda atau mana-mana pihak yang dibenarkan oleh anda;
- sebarang tindakan/peninggalan oleh kami, Lembaga Pengarah, pegawai-pegawai dan/atau pekerja-pekerja berhubung dengan Produk;
- sebarang kehilangan, penyelewengan atau kerosakan data yang timbul daripada penggunaan Produk;

- iv. sebarang capaian yang menyalahi undang-undang atau tanpa kebenaran terhadap data Produk anda; dan/atau
 - v. kegagalan atau kelewatan anda dalam memaklumkan kami mengenai sebarang perubahan kepada maklumat atau butiran Produk anda.
- c. Tanpa menjejaskan perkara di atas, sekiranya Touch 'n Go didapati bertanggungjawab kepada anda atas sebarang sebab sekalipun, liabiliti Touch 'n Go hendaklah dihadkan kepada Nilai Wang yang masih berbaki dalam Produk atau Lima Ratus Ringgit Malaysia (RM500.00), mengikut mana yang lebih rendah.

17. NOTIS PRIVASI

- a. Anda mengakui bahawa anda telah membaca dan memahami [Notis Privasi Touch 'n Go](#) yang boleh diakses melalui Laman Web Touch 'n Go, yang mengawal pemprosesan Data Peribadi anda selaras dengan Undang-Undang yang Terpakai termasuk Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.
- b. Dengan memberikan Data Peribadi anda, anda memberi persetujuan kepada pengumpulan, penggunaan, pemprosesan, penyimpanan dan pendedahan data tersebut sebagaimana yang dinyatakan dalam Notis Privasi. Dimana Data Peribadi tersebut milik pihak ketiga, anda mewakili dan menjamin bahawa anda telah memperoleh kebenaran dan persetujuan daripada pihak ketiga tersebut untuk mendedahkan Data Peribadi mereka kepada Touch 'n Go, dan individu tersebut telah bersetuju untuk membenarkan Touch 'n Go memproses Data Peribadi mereka mengikut Notis Privasi.
- c. Apabila anda memberikan Data Peribadi anda secara sukarela kepada Touch 'n Go, atau apabila data tersebut tersedia secara umum dan munasabah untuk diperoleh di tempat atau acara awam, persetujuan anda akan dianggap sah dan tersirat.
- d. Touch 'n Go akan mengendalikan Data Peribadi anda sebagai maklumat sulit dan tidak akan mendedahkannya kepada mana-mana pihak ketiga tanpa persetujuan anda. Pendedahan kepada Pihak Ketiga hanya akan berlaku dengan persetujuan jelas anda, atau dimana diperlukan untuk peruntukan Perkhidmatan dan/atau Produk kepada anda.
- e. Tanpa menjejaskan perkara di atas, Touch 'n Go boleh menggunakan dan/atau mendedahkan Data Peribadi anda dalam keadaan berikut:
 - i. kepada Pihak Berkuasa bagi mematuhi keperluan di bawah Undang-Undang yang Terpakai atau bagi tujuan pencegahan atau pengesanan jenayah dan/atau penipuan;
 - ii. mana-mana pihak yang terlibat dalam prosiding undang-undang berkaitan Produk dan/atau Perkhidmatan yang disediakan di bawah Terma dan Syarat ini; atau
 - iii. mematuhi sebarang kewajipan undang-undang yang tertaluk kepada Touch 'n Go.

18. UNDANG-UNDANG YANG MENGAWAL DAN PENYELESAIAN PERTELINGKAHAN

- a. Undang-Undang yang Mengawal: Terma dan Syarat ini hendaklah dikawal dan ditafsirkan menurut undang-undang Malaysia dan berada di bawah bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaysia.
- b. Penyelesaian Pertelingkahan
 - i. Sekiranya terdapat sebarang isu atau pertikaian yang timbul di bawah Terma dan Syarat ini, anda hendaklah terlebih dahulu menghubungi Touch 'n Go melalui butiran hubungan yang dinyatakan dalam Klausula 15 (Komunikasi dan Cara Menghubungi Kami). Bergantung kepada tahap kerumitan isu atau pertikaian tersebut, Touch 'n Go hendaklah memberikan keputusan muktamad secara bertulis dalam tempoh dua puluh (20) Hari Perniagaan dari tarikh aduan anda diterima atau dalam tempoh lain sebagaimana yang mungkin ditetapkan oleh Pihak Berkuasa dari semasa ke semasa.
 - ii. Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan hasil keputusan di bawah Klausula 18(b)(i) di atas, anda boleh merujuk perkara tersebut kepada:

Bank Negara Malaysia

BNMLINK

Tingkat 4,

Podium Bangunan AICB,

No. 10, Jalan Dato' Onn,

50480 Kuala Lumpur

Laman Web: <https://bnm.gov.my/contact-us/BNMLINK>

Financial Markets Ombudsman Service

(sebelum ini dikenali sebagai Ombudsman for Financial Services)

Tingkat 14, Blok Utama,

Menara Takaful Malaysia,

No.4, Jalan Sultan Sulaiman,

50000 Kuala Lumpur.

Talian Am: +603 22722811

Laman Web: www.fmos.org.my

- iii. Jika isu atau pertikaian tidak dapat diselesaikan menurut Klausula 18(b)(ii) di atas, perkara tersebut hendaklah dirujuk kepada bidang kuasa eksklusif mahkamah di Malaysia untuk penyelesaian muktamad.

19. TERMA DAN SYARAT TAMBAHAN YANG TERPAKAI BAGI PRODUK TERSUAI

Kami boleh, dari semasa ke semasa, mengeluarkan Produk Tersuai dengan kerjasama rakan niaga kami. Produk Tersuai tersebut juga akan tertakluk kepada terma dan syarat berasingan dan tambahan yang ditetapkan oleh rakan niaga berkenaan, jika ada.

20. PENYERAHAN DAN PEMINDAHAN

Anda tidak boleh menyerahkan atau memindahkan hak atau kewajiban anda dalam apa jua cara di bawah Terma dan Syarat ini tanpa kebenaran bertulis kami terlebih dahulu. Kami boleh menyerahkan Terma dan Syarat ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian kepada mana-mana pihak ketiga dengan memberikan notis bertulis sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari sebelum kepada kamu.

21. PENEPIAN

Sebarang kegagalan untuk melaksanakan dan/atau penangguhan dalam melaksanakan mana-mana hak, kuasa atau keistimewaan di bawah Terma dan Syarat ini tidak akan dianggap sebagai penepian, tidak juga mana-mana pelaksanaan tunggal atau sebahagian daripada perkara yang sama menghalang sebarang pelaksanaan lain atau selanjutnya. Semua hak dan remedi di bawah Perjanjian ini adalah bersifat terkumpul dan tambahan kepada hak dan remedi lain yang diperuntukkan oleh undang-undang.

22. KEBOLEHASINGAN

Sekiranya mana-mana peruntukan dibawah Terma dan Syarat ini didapati tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan di bawah mana-mana Undang-Undang yang Terpakai, ketidaksahan, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan peruntukan-peruntukan selebihnya tidak akan terjejas. Touch 'n Go hendaklah menggantikan peruntukan yang tidak sah tersebut dengan peruntukan yang sah yang, sejauh mana yang mungkin, mencapai niat asal dan kesan ekonomi yang sama.

23. MASA ADALAH PENTING

Masa dimana sahaja dinyatakan hendaklah dianggap dan dilayan sebagai elemen penting dalam Terma dan Syarat ini.

24. PENGGANTI TERIKAT

Terma dan Syarat ini hendaklah mengikat pengganti dan penerima serah hak yang dibenarkan. Terma dan Syarat ini juga hendaklah mengikat dan memberi manfaat kepada pengganti hakmilik dan serah hak.

25. TERMA DAN SYARAT LAIN YANG TERPAKAI

Sekiranya mana-mana peruntukan di bawah Terma dan Syarat ini didapati tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak dapat dikuatkuasakan di bawah mana-mana Undang-Undang Terpakai, kesahan dan kebolehkkuatkuasaan peruntukan-peruntukan yang selebihnya tidak akan terjejas atau terganggu dalam apa-apa cara sekalipun, dan peruntukan yang tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak dapat dikuatkuasakan tersebut hendaklah dianggap telah dipadamkan.

26. BAHASA

Terma dan Syarat ini turut disediakan dalam Bahasa Malaysia. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan atau kesamaran antara versi Bahasa Inggeris dan versi Bahasa Malaysia, versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai.

27. PERUBAHAN

- a. Kami berhak untuk meminda Terma dan Syarat ini dari semasa ke semasa. Kami akan memberikan Notis bertulis sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari sebelum pindaan tersebut berkuat kuasa. Notis tersebut akan diberikan melalui Laman Web Touch 'n Go dan/atau melalui mana-mana platform lain sebagaimana yang ditentukan oleh kami.
- b. Penggunaan berterusan anda terhadap Produk dan/atau Perkhidmatan berkaitan selepas tarikh kuat kuasa pindaan kepada Terma dan Syarat ini akan dianggap sebagai penerimaan tanpa syarat oleh anda terhadap pindaan tersebut. Sekiranya anda tidak bersetuju dengan pindaan tersebut, anda berhak untuk menamatkan penggunaan Produk dan/atau Perkhidmatan berkaitan tersebut. Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan, kerugian, ganti rugi, perbelanjaan atau kos yang timbul akibat daripada penggunaan berterusan anda terhadap Produk dan/atau Perkhidmatan berkaitan tersebut.