



## **Master Terms and Conditions for the Enhanced Touch 'n Go Card**

### **1.0 Definitions**

- 1.1. **"Account Linking"** means the process of connecting a User's TNGSB Platform account with their TNG Digital Platform account.
- 1.2. **"Access Credentials"** means any form of identification, token, device, or authentication method issued by or on behalf of TNGSB or TNGD for the User to access the Touch 'n Go Consumer Portal.
- 1.3. **"ATM"** is defined as automated teller machine;
- 1.4. **"Card Transaction"** means an electronic transaction generated using the Enhanced Touch 'n Go Card at any of the Service Providers or Point-of-Sale for payment and/or Reload transactions.
- 1.5. **"Card Value"** means the equivalent monetary value in the Enhanced Touch 'n Go Card which can be used towards the Services;
- 1.6. **"Enhanced Touch 'n Go Card"** means the Touch 'n Go smart card that has been enhanced with NFC technology that allows You to reload the smart card via the Touch 'n Go eWallet and to conduct Services;
- 1.7. **"Expired Card"** means an Enhanced Touch 'n Go Card with a period of seven (7) years having elapsed from the date that it was issued for use as set out in the Touch 'n Go eWallet or any other period of time determined by TNGSB from time-to-time;
- 1.8. **"Identification Document"** is defined as customer NRIC or Passport, which serves as identification and verification documents.
- 1.9. **"Invalidated"** means the invalidation of an Enhanced Touch 'n Go Card in which it 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 it being expired, lost, stolen or compromised due to fraud;
- 1.10. **"Issuer"** means TNGSB or any other third parties as authorised by TNGSB in Malaysia;
- 1.11. **"NFC"** means near field communication technology;
- 1.12. **"PayDirect"** means a feature that allows You to make payment at any participating Service Providers using Your Enhanced Touch 'n Go Card or any other applicable product offering in which the charge will be deducted directly from Your Touch 'n Go eWallet Account balance;
- 1.13. **"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;
- 1.14. **"Point-of-Sale"** means a facility where the Enhanced Touch 'n Go Card is sold or issued, Reload transaction can be performed and other customer support and services are rendered. The list of authorised Point-of-Sale are listed on the TNGSB Website at; <https://www.touchngo.com.my/>;
- 1.15. **"Product Customized Card"** refers to the product customized Enhanced Touch 'n Go Cards issued by TNGSB in collaboration with its business partners from time-to-time;
- 1.16. **"Reload"** means the transaction of adding monetary value to the Enhanced Touch 'n Go Card conducted at any authorised service providers, Point-of-Sale or via Your Touch 'n Go eWallet Account;
- 1.17. **"Service Provider"** means the merchant, seller or organization, which has agreed to accept payments through the use of the Enhanced Touch 'n Go Card for goods and/or services sold and/or provided. The lists of authorised Service Providers are listed on the TNGSB Website at



<http://www.touchngo.com.my;>

- 1.18. **“Services”** means the electronic payment services provided by TNGSB via the Enhanced Touch ‘n Go 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;
- 1.19. **“SSO”** means Single Sign-On, a service that allows Users to access both the TNGSB Platform and TNGD Platform with one set of Access Credentials;
- 1.20. **“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;
- 1.21. **“TNGD”** means TNG Digital Sdn Bhd (Registration No.: 201701042478 (1256651-M)), an associate company of TNGSB;
- 1.22. **“TNG eWallet T&Cs”** means the terms and conditions, policies and procedures, which relates to Your use of the Touch ‘n Go eWallet, as may be varied or modified from time-to-time at TNG Digital's sole discretion. The TNG eWallet T&Cs may be accessed at [https://assets.websitefiles.com/604f10ece77ed2575179c749/6141a7718d1cd393dac569ed\\_touch\\_n\\_go\\_eWallet\\_user\\_terms\\_conditions\\_v32.pdf](https://assets.websitefiles.com/604f10ece77ed2575179c749/6141a7718d1cd393dac569ed_touch_n_go_eWallet_user_terms_conditions_v32.pdf);
- 1.23. **“TNGSB”** means Touch ‘n Go Sdn Bhd (Registration 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;
- 1.24. **“TNGSB Card Portal”** means TNGSB's portal which can be accessed at <https://www.tngportal.touchngo.com.my/tngPortal/login>;
- 1.25. **“TNGD Platform”** means the web portal operated by TNGD for TNG eWallet portal access;
- 1.26. **“TNGSB Platform”** means the Touch ‘n Go Consumer Portal and TNGSB Card Portal;
- 1.27. **“TNGSB's e-Refund Portal”** means TNGSB's e-refund portal which can be found at <https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/>;
- 1.28. **“TNGSB Website”** means TNGSB's corporate website which can be found at <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.29. **“Touch ‘n Go Consumer Portal”** means the platform integrating and utilising SSO between Touch ‘n Go Consumer Portal account and TNGD Platform account which can be accessed at <https://eportal.touchngo.com.my/login>;
- 1.30. **“TT”** is defined as telegraphic transfer;
- 1.31. **“Touch ‘n Go eWallet”** means an electronic wallet offered by TNG Digital that store digital money via its e-wallet application through Your smart phone in accordance with the 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>;
- 1.32. **“Touch ‘n Go eWallet Account”** means the mobile payment account created with TNG Digital when You register for Touch ‘n Go eWallet;
- 1.33. **“You” or “Your”** means you as the person to whom the Enhanced Touch ‘n Go Card has been issued for the purpose of using the Services in accordance with these Terms and Conditions.

## **2.0 General Terms**

### **2.1 Agreement**



- 2.1.1 These Terms and Conditions will govern the Enhanced Touch 'n Go Card including the Product Customised Card. Kindly refer to Clause 10 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.
- 2.1.4 TNGSB shall furnish You with the notice on the amendment to these Terms and Conditions which shall be published on TNGSB Website 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 amendments to the Terms and Conditions.
- 2.1.5 Your continued use of the Services after the effective date of the amendments to the Terms and Conditions shall constitute unconditional acceptance of such amendments by You. If You do not accept such amendments, You are entitled to terminate Your 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 Enhanced Touch 'n Go Card**
- 2.2.1 The Enhanced Touch 'n Go 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 an Enhanced Touch 'n Go Card is used at the point of entry to access the Services for road tolling, the same Enhanced Touch 'n Go Card must be used at the point of exit. If a different/alternative Enhanced Touch 'n Go Card is utilized or RFID Tag or such other 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 Enhanced Touch 'n Go Card.
- 2.2.3 You are encouraged to register Your Enhanced Touch 'n Go Card by performing online registration through the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal. Subject to You first registering Your Enhanced Touch 'n Go Card at the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal, if You wish to terminate Your Enhanced Touch 'n Go Card, You may request for a refund of the balance of Your Card Value by referring to Clause 6 below.
- 2.2.4 When You register Your Enhanced Touch 'n Go Card via the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer 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. You may update Your Personal Data by contacting TNGSB Careline at 03-2714 8888.
- 2.2.5 You are required to use Your Enhanced Touch 'n Go 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 Enhanced Touch 'n Go Card nor do any act of modification to the Enhanced Touch 'n Go Card.
- 2.2.6 You shall use all precautions to prevent any event of loss, theft, cloning and/or unauthorised use of the Enhanced Touch 'n Go Card. In the event of loss, theft, cloning and/or unauthorised use of the Enhanced Touch 'n Go Card, it is important to immediately notify TNGSB. Unauthorised use shall include conducting Reload transactions at unauthorised 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 unauthorised use.
- 2.2.7 TNGSB and/or the Service Providers shall not honour any unauthorised use of the Enhanced Touch 'n Go Card(s) and such Enhanced Touch 'n Go Card shall be Invalidated by TNGSB.



- 2.2.8 You are entitled to use the Enhanced Touch 'n Go Card for the Services at any of the authorised Service Providers and Point-of-Sale based on the remaining Card Value of Your Enhanced Touch 'n Go Card.
- 2.2.9 TNGSB shall not be liable for any act, refusal and/or omission by any of the Service Providers to accept the Enhanced Touch 'n Go Card nor shall TNGSB be liable for any defect or deficiency in any of the Services provided by the Service Providers.
- 2.2.10 Your Enhanced Touch 'n Go Card is valid at all times unless it is Invalidated or expired pursuant to these Terms and Conditions. Your Enhanced Touch 'n Go Card is valid for use throughout the validity period of seven (7) years as seen in Your Touch 'n Go eWallet/the TNGSB Card Portal / Touch 'n Go Consumer Portal/Reload receipt/the back of the Enhanced Touch 'n Go Card or Self-Service Kiosk (SSK) machine, and thereafter the Enhanced Touch 'n Go Card shall be deemed expired and not valid for use.
- 2.2.11 TNGSB shall cease or suspend the Services and/or Your Enhanced Touch 'n Go 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 Enhanced Touch 'n Go Card and/or the Services are or may be used for a fraudulent, illegal or unlawful purposes including but not limited to breach of legislation, regulation and/or guidelines under the Financial Services Act 2013 and/or Anti-Money Laundering, Anti-Terrorism Financing and Proceeds of Unlawful Activities Act 2001.
- 2.2.12 In the event the Services had been ceased or suspended by TNGSB in accordance with Clause 2.2.11 above, it shall be lawful for TNGSB to retain any and all Reload monies and/or unutilised Card Value until the investigation on such Enhanced Touch 'n Go Card is completed in accordance with applicable legislation, regulation and/or guidelines.
- 2.2.13 In the event Services and/or the Enhanced Touch 'n Go Card had been ceased or suspended by TNGSB in accordance with Clause 2.2.11 and 2.2.12 above, no refund on the Card Value and no compensation shall be made to You.
- 2.2.14 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.
- 2.2.15 The maximum Card Value of an Enhanced Touch 'n Go Card is RM1,500.00 only at any one time.
- 2.2.16 There are no service fees imposed in the event of no activity recorded for a certain period of time as determined by TNGSB for Enhanced Touch 'n Go Card(s).

### **2.3 PayDirect Function**

- 2.3.1 You may link up Your Enhanced Touch 'n Go Cards to Your Touch 'n Go eWallet to, amongst other things, keep track of Your Card Value and use the PayDirect features, subject to the terms of use as set out under the Touch 'n Go eWallet T&Cs. Invalidated Enhanced Touch 'n Go Card cannot be linked to the PayDirect function.
- 2.3.2 PayDirect can be used at any participating service providers allowing You to make payment using Your Enhanced Touch 'n Go 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.
- 2.3.3 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 TNG eWallet T&Cs.



- 2.3.4 If Your Enhanced Touch 'n Go Card is stolen/lost, You can delink Your stolen/lost Enhanced Touch 'n Go Card immediately via the Touch 'n Go eWallet application and subsequently no transactions can be made to Your Touch 'n Go eWallet Account by the delinked Enhanced Touch 'n Go Card.
- 2.3.5 You may also request for Your PayDirect transactions history up to ninety (90) days to be sent to Your preferred e-mail address.
- 2.3.6 For more information on Touch 'n Go eWallet, please refer to the TNG eWallet T&Cs at <https://www.tngdigital.com.my/assets/pdf/user-terms-and-conditions.pdf>.

## **2.4 Expired Enhanced Touch 'n Go Card**

- 2.4.1 If Your Enhanced Touch 'n Go Card is an Expired Card, You will not be able to use the Enhanced Touch 'n Go 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 exchange Your existing Enhanced Touch 'n Go Card in advance within one (1) month prior to the expiry date of Your Enhanced Touch 'n Go Card without any cost to avoid any usage disruption and inconveniences at the point-of-usage.
- 2.4.3 You may refer to Your Touch 'n Go eWallet, TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal/Reload receipt/the back of the Enhanced Touch 'n Go Card/Self-Service Kiosk (SSK) machine for information on the expiry date of Your Enhanced Touch 'n Go Card. Any conflicting dates to the expiry date of an Enhanced Touch 'n Go Card, the expiry date as displayed on the Touch 'n Go eWallet shall supersede such other expiry dates as mentioned above.
- 2.4.4 Alternatively, You may contact TNGSB Careline at 03-2714 8888 or visit our Touch 'n Go Service and Sales Centre and Reload Counter nearest to You to check the expiry date of Your Enhanced Touch 'n Go Card.
- 2.4.5 Purchase of a new Enhanced Touch 'n Go Card by You, post expiration of Your Enhanced Touch 'n Go Card, shall be at your own cost and expenses.

## **2.5 Lost or Stolen Enhanced Touch 'n Go Card**

- 2.5.1 Subject to Clause 2.5.2 below, TNGSB will invalidate all lost or stolen Enhanced Touch 'n Go Cards upon:
- verbal (telephone) notification by You with TNGSB's authorised officer, followed by
  - notification in writing addressed to TNGSB transmitted by hand/mail/e-mail/e-Refund Portal/official TNGSB social media channel; or
  - walk in to TNGSB Service & Sales Centre to report to TNGSB's authorised 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 unauthorised use .
- 2.5.3 Subject to Clauses 2.5.1 and 2.5.2, TNGSB shall refund the Card Value (less any applicable fees), in the manner set out under Clause 6, 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 Enhanced Touch 'n Go Card Termination**

You may at any time terminate and surrender the Enhanced Touch 'n Go Card to TNGSB and discontinue the use of the Services. TNGSB will determine the condition of the returned Enhanced Touch 'n Go Card and refund any remaining Card Value to You. You may terminate Your Enhanced Touch 'n Go Card through the following methods:

- by contacting the TNGSB Careline;
- by visiting to the TNGSB Service & Sales Centres; or
- by requesting for termination via the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal.

## **2.7 Enhanced Touch 'n Go Card Warranty and Replacement**



### **2.7.1 Card Warranty**

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

### **2.7.2 Card Replacement**

- i. Any Enhanced Touch 'n Go Card Replacement due to faulty/malfunction to the functionality of the Enhanced Touch 'n Go 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 Enhanced Touch 'n Go Card replacement purposes, You are required to bring the Enhanced Touch 'n Go Card to any of TNGSB Service & Sales Centres or any of the Point-of-Sale in order to obtain a replacement Enhanced Touch 'n Go Card.
- iii. If the Card Value can be determined by TNGSB's customer service agent, you may then proceed to apply for a refund of the Card Value via the methods stated herein clause 6.0. You will be charged with the price of a new Enhanced Touch 'n Go Card if warranty of the faulty/malfunction Enhanced Touch 'n Go Card has expired.
- iv. If the Card Value cannot be determined by TNGSB customer service agent, the Enhanced Touch 'n Go Card and the Card Value will not be refunded to you. You will be charged with the price of a new Enhanced Touch 'n Go Card if warranty of the faulty/malfunction Enhanced Touch 'n Go Card has expired.

## **2.8 Unclaimed Monies**

- 2.8.1 Your remaining Card Value which are not refunded and/or not claimed within seven (7) years after the expiry date of Your Enhanced Touch 'n Go Card shall be dealt with in accordance with the provisions of the Unclaimed Moneys Act 1965. Thereafter, You may recover Your unclaimed moneys from the Registrar of Unclaimed Moneys. You may refer to the official website/portal of the Accountant General's Department of Malaysia (Jabatan Akauntan Negara Malaysia) for more information relating to unclaimed monies.

## **2.9 Purchase of Enhanced Touch 'n Go Cards**

- 2.9.1 The authorised channels for the purchase of Enhanced Touch 'n Go Cards are:

- i. Touch 'n Go eWallet Lazada eShop;
- ii. Touch 'n Go eWallet;
- iii. Touch 'n Go Service & Sales Centres;
- iv. Touch 'n Go Customer Service Centres by Service Providers;
- v. Touch 'n Go Reload Counters at authorised agents and merchants; and
- vi. Touch 'n Go SPOT Counters at participating Petrol Service Stations.

- 2.9.2 The TNG eWallet FAQ shall apply to the Enhanced Touch 'n Go Cards purchased via the Touch 'n Go eWallet Lazada eShop and Touch 'n Go eWallet. Please find TNG eWallet FAQs here: <https://support.tngdigital.com.my/hc/en-my/articles/5321064625433-How-long-will-it-take-to-receive-my-enhanced-Touch-n-Go-TNG-card->

## **2.10 Reload Channels**

- 2.10.1 You can Reload Your Enhanced Touch 'n Go Card through valid Reload channels authorised by TNGSB.

- 2.10.2 The authorised Reload channels are:

- i. Touch 'n Go eWallet, provided that it is installed on an NFC enabled smartphone;
- ii. Touch 'n Go Service & Sales Centres, TNGSB;





- iii. Touch 'n Go Customer Service Centres by the Service Providers;
- iv. Touch 'n Go Reload Counters at authorised agents and merchants;
- v. Touch 'n Go SPOT Counters at participating Petrol Service Stations;
- vi. Touch 'n Go Self-Service Kiosk (SSK); and
- vii. ATM at participating banks.

- 2.10.3 Selected Reload channels by agents, merchants and bank ATMs may charge a Reload fee for each Reload transaction service.
- 2.10.4 If You intend to Reload Your Card Value via the Touch 'n Go eWallet, You will be required to register Your Enhanced Touch 'n Go Card on Your Touch 'n Go eWallet Account and complete an e-Know-Your-Consumer (eKYC) identity verification. For clarity, You will still be able to Reload Your unregistered Enhanced Touch 'n Go Card via other Reload channels listed under Clause 2.10.2 (ii) to (viii).
- 2.10.5 If the Reload to Your Enhanced Touch 'n Go Card is carried out via the Touch 'n Go eWallet, the Reload shall be limited to the maximum Reload limit set by You on Your Touch 'n Go eWallet Account or Ringgit Malaysia One Thousand Five Hundred (RM1,500), whichever is the lower.
- 2.10.6 TNGSB reserves the right to suspend or terminate the use of the Enhanced Touch 'n Go Card and the Services and reject any refund request made of Card Value if the Reload was carried out at unauthorised Reload channels.

## **2.11 Applicable Tax/Taxes**

- 2.11.1. 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 Enhanced Touch 'n Go Card Registration**

### **3.1 TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal**

- 3.1.1 You may register Your Enhanced Touch 'n Go Card via any of the following methods:

- (a) TNGSB Card Portal: by creating a Login ID and Password and adding a valid Enhanced Touch 'n Go Card Serial Number or Manufacturing Number ("**MFG**"). The Card Serial Number can be obtained from the back of Your Enhanced Touch 'n Go Card and MFG number can be obtained from any Reload receipt for that Card.

- (b) Touch 'n Go Consumer Portal

- (i) Method 1: Upon successful Account Linking, your Enhanced Touch 'n Go Card that are linked in your TNGD e-Wallet and not in the TNGSB Platform will be automatically linked to your Touch 'n Go Consumer Portal account
- (ii) Method 2: Upon successful Account Linking, for Enhanced Touch 'n Go Card that is not linked to your TNGD e-Wallet, you may also manually add a valid Card Serial Number or MFG directly to the Touch 'n Go Consumer Portal. The Card Serial Number can be obtained from the back of Your Card and MFG number can be obtained from any Reload receipt for that Enhanced Touch 'n Go Card.

Card and MFG number can be obtained from any Reload receipt for that Enhanced Touch 'n Go Card.

- 3.1.2 Registration is required if You wish to terminate or discontinue the use of the Enhanced Touch 'n Go Card for any refund of the Card Value.



- 3.1.3 If You have reported Your Enhanced Touch 'n Go Card as lost or stolen, TNGSB shall retrieve your information from the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal to process the refund of the Card Value less any applicable fee or charges and terminate the Enhanced Touch 'n Go Card.
- 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 over You, 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 and the relevant Reload fees and charges via Your Touch 'n Go eWallet Account will be made available on the TNG eWallet T&Cs.
- 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 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.. short message service (SMS)/electronic mail;
  - ii. display of notices at all TNGSB Service & Sales Centres and/or Customer Services Counters; and/or
  - iii. published at TNGSB Website and official social media channels (including but not limited to Facebook, Instagram, LinkedIn and Twitter).
- 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 8.00 pm)

Fax No: 03-2714 8889

E-mail: [careline@touchngo.com.my](mailto:careline@touchngo.com.my)

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

| Address                                                                                                                                           | Operating hours                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bangsar South Service &amp; Sales Centre</b><br>Ground Floor<br>Tower 6 Avenue 5, Bangsar South<br>No. 8, Jalan Kerinchi<br>59200 Kuala Lumpur | Monday – Friday: 9:00am to 5:00pm<br>Closed on Weekend & Public Holidays |



|                                                                                                                                                        |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>NU Sentral Service &amp; Sales Centre</b><br>Lot L2.07, Level 2<br>NU Sentral Shopping Centre<br>No 201, Jalan Tun Sambanthan<br>50470 Kuala Lumpur | Monday - Sunday (Inclusive Public Holidays)<br>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 these above channels or at TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal.

5.6 If Your complaints or matters are not addressed by TNGSB, You may escalate Your complaints or inquiries to the following bodies. You may find their contact details on the website linked below:-

**Bank Negara Malaysia**

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)

Website: <https://www.bnm.gov.my/>

**Contact Centre (BNMTELELINK)**

Complaint Form available at <https://telelink.bnm.gov.my/>

**Ombudsman for Financial Services (664393P)**

(Formerly known as Financial Mediation Bureau)

Website: <https://www.ofs.org.my/en/>

## 6.0 Refund

### 6.1 Refund Process

6.1.1 You may request for a refund of Your Enhanced Touch 'n Go Card's Card Value through the following methods:

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

6.1.2 TNGSB shall process all refund requests for registered Enhanced Touch 'n Go Cards only. You are to ensure Your Enhanced Touch 'n Go Cards are already registered via the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal to enable TNGSB to process the refund request.

6.1.3 Refund will be processed only for the registered owner of the Enhanced Touch 'n Go Card once TNGSB have received complete information and supporting documents from You less any fees and charges (if applicable) (please note that at the moment TNGSB does not charge any refund fees or charges). Refund to be made to You within thirty (30) days from the refund request is made subject to TNGSB receiving Your full information.

6.1.4 If Your Enhanced Touch 'n Go Card is

- i. reported lost, stolen or damaged; or
- ii. if You wish to terminate Your Enhanced Touch 'n Go Card,

You may apply for a refund of Your remaining Card Value (being the last recorded Card Value as of the submission date of Your refund request, as verified by TNGSB), less any applicable fees. If you decide to do so via the TNGSB's various careline channels (see Clause 5), TNGSB Service & Sales Centre or Customer Service Counter, You must present your Identification Document, for verification and identification purposes. Alternatively, You can apply for an e-refund via TNGSB's



e-Refund Portal, subject to Your Enhanced Touch 'n Go Card first being registered via the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal prior to the e-refund application.

- 6.1.5 Your refund status can be checked at the TNGSB Website or notified to You via e-mail or SMS.
- 6.1.6 The refund shall be credited to Your preferred banking account or Touch 'n Go eWallet, provided that the necessary information and documentation for the processing of the refund has been provided by You.
- 6.1.7 After Your Card Value has been successfully refunded, Your Enhanced Touch 'n Go Card will be automatically terminated by TNGSB.

## **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 Card Portal or Touch 'n Go Consumer 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 e-Refund service is available for customers who have registered their Enhanced Touch 'n Go Card on the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal. Register your Enhanced Touch 'n Go Card on the TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer 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 Enhanced Touch 'n Go 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"><li>• The bank account holder's name and the NRIC match with the registered card owner's name and NRIC number registered at TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal.</li><li>• Payment to third party account is not allowed.</li><li>• Refund to Touch 'n Go eWallet is only applicable for verified Touch 'n Go eWallet Account.</li></ul>                                                                                                                                                                                                       |
| Non-Malaysian    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Payment shall be made via telegraphic transfer (TT) which the fee shall be borne by customer.</li><li>• The bank account holder's name and the passport number match with the registered card owner's name and passport number registered at TNGSB Card Portal or Touch 'n Go Consumer Portal.</li><li>• Complete foreign bank name, address and swift code (if applicable).</li><li>• Payment to third party account is not allowed.</li><li>• Refund to Touch 'n Go eWallet is only applicable for verified Touch 'n Go eWallet Accounts.</li></ul> |

- 6.3.4 For lost/stolen Enhanced 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 Service & Sales Centre**



- 6.4.1 At TNGSB Service & Sales 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 Touch 'n Go eWallet Account.
- 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 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 shall 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 PLUS website: [https://www.plus.com.my/index.php?option=com\\_content&view=article&layout=edit&id=952&Itemid=417&lang=en](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](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 authorised by or claiming through You for any loss or damage, whether direct or indirect, special or consequential, suffered by You or any person authorised by You, occasioned by:
- i. the use or inability to use the Services by You or any persons authorised 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 unauthorised access to Your Enhanced Touch 'n Go Card data; and/or
  - vi. Your failure or delay in updating TNGSB as to any changes to Your information or details pertaining to Your Enhanced Touch 'n Go 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 Your 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 [Privacy Notice](#) page, 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 the 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 Miscellaneous**

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 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.
- 9.4 These Terms and Conditions are also available in Bahasa Malaysia. In the event of any conflict or ambiguity between the terms of the English and Bahasa Malaysia version of the Terms and Conditions, the version which You have read, understood and agreed shall prevail.

## **10.0 Additional Terms and Conditions Applicable for Product Customised Card**



TNGSB may from time-to-time issues Product Customised 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 Watson members in addition to the benefits You are entitled to with TNGSB. Please refer to the terms and conditions applicable for Watsons card holders at the Watsons Malaysia website.
- iv. Touch 'n Go Photocard: Personalise card with Your own chosen photo(s) or graphic(s). The card is sold at Touch 'n Go Service & Sales Centres. Please refer to the additional terms and conditions applicable for the photocard at [https://www.touchngo.com.my/00/\(Photocard-Annexure.pdf](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 MyKad to any other person.
- vi. Touch 'n Go BIZSpoke Card: Formerly known as "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.
- viii. Touch 'n Go Advertising Card: An Enhanced Touch 'n Go Card which displays and bears third party advertisements. For the avoidance of doubt, the Enhanced Touch 'n Go Card displaying and bearing such third party advertisement does not directly and/or indirectly provide or extend any benefits, discounts, membership, exclusivity, privilege, rewards or any other benefit of similar nature from TNGSB and/or the third party nor does it directly and/or indirectly imply, warrant, represent or guarantees the enjoyment of any future or potential benefits, discounts, membership, exclusivity, privilege, rewards or any other benefit of similar nature from TNGSB and/or the third party.



## **Terma dan Syarat Induk bagi Kad Touch 'n Go Dipertingkat**

### **1.0 Takrif**

- 1.1 **Pautan Akaun**” bermaksud proses menghubungkan Platform TNGSB pengguna dengan akaun Platform TNGD mereka;
- 1.2 **“Kelayakan Akses”** bermaksud sebarang bentuk pengenalan, token, peranti, atau kaedah pengesahan yang dikeluarkan oleh atau bagi pihak TNGSB atau TNGD untuk pengguna mengakses Portal Pengguna Touch 'n Go;
- 1.3 **“ATM”** ditakrifkan sebagai mesin teler automatik;
- 1.4 **“Transaksi Kad”** ertinya transaksi elektronik yang dihasilkan dengan menggunakan Kad Touch 'n Go Dipertingkat di mana-mana Pemberi Perkhidmatan atau Tempat Jualan untuk transaksi pembayaran dan/atau Tambah Nilai;
- 1.5 **“Nilai Kad”** ertinya nilai kewangan setara dalam Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang boleh digunakan bagi Perkhidmatan;
- 1.6 **“Kad Touch 'n Go Dipertingkat”** ertinya kad pintar Touch 'n Go yang telah dipertingkat dengan teknologi NFC yang membolehkan Anda menambah nilai kad pintar itu melalui e-Dompet Touch 'n Go dan melaksanakan Perkhidmatan;
- 1.7 **“Kad Tamat Tempoh”** ertinya Kad Touch 'n Go Dipertingkat dengan tempoh tujuh (7) tahun yang telah berlalu dari tarikh ia dikeluarkan untuk penggunaan seperti yang dinyatakan dalam e-Dompet Touch 'n Go, atau mana-mana tempoh masa lain yang ditentukan oleh TNGSB dari semasa ke semasa;
- 1.8 **“Dokumen Pengenalan”** ditakrifkan sebagai KP atau Pasport pelanggan, yang digunakan sebagai dokumen pengenalan dan penentusahan;
- 1.9 **“Dijadikan Tidak Sah”** ertinya tindakan menjadikan Kad Touch 'n Go Dipertingkat tidak sah agar ia 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 ia tamat tempoh, hilang, dicuri atau terjejas akibat penipuan;
- 1.10 **“Pengeluar”** ertinya TNGSB atau mana-mana pihak ketiga lain seperti yang dibenarkan oleh TNGSB di Malaysia;
- 1.11 **“NFC”** ertinya teknologi komunikasi medan dekat (*“near field communication technology”*);
- 1.12 **“Bayar Terus”** (*PayDirect*) ertinya ciri yang membolehkan Anda membuat bayaran di mana-mana Pemberi Perkhidmatan penyertaan, dengan menggunakan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda atau apa-apa tawaran produk lain yang terpakai, yang baginya caj akan dipotong terus daripada baki Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda;
- 1.13 **“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;
- 1.14 **“Tempat Jualan”** ertinya suatu kemudahan di tempat Kad Touch 'n Go Dipertingkat dijual atau 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: <https://www.touchngo.com.my/>;

- 1.15 **“Kad Tersuai Produk”** merujuk kepada Kad Touch ‘n Go Dipertingkat tersuai produk yang dikeluarkan oleh TNGSB secara usaha sama dengan rakan perniagaannya dari semasa ke semasa;
- 1.16 **“Tambah Nilai”** ertinya transaksi penambahan nilai kewangan dalam Kad Touch ‘n Go Dipertingkat, yang dikendalikan di mana-mana pemberi perkhidmatan yang dibenarkan, Tempat Jualan atau melalui Akaun e-Dompot Touch ‘n Go Anda;
- 1.17 **“Pemberi Perkhidmatan”** ertinya peniaga, penjual atau organisasi, yang telah bersetuju untuk menerima bayaran melalui penggunaan Kad Touch ‘n Go Dipertingkat 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>;
- 1.18 **“Perkhidmatan”** ertinya perkhidmatan pembayaran elektronik yang diberikan oleh TNGSB melalui Kad Touch ‘n Go Dipertingkat yang hendaklah merangkumi tetapi tidak terhad kepada pemudahan Transaksi Kad, Tambah Nilai dan Tempat Jualan, dan barangan/perkhidmatan yang ditawarkan oleh rakan perniagaannya dengan menggunakan perkhidmatan TNGSB;
- 1.19 **“SSO”** bermaksud *Single Sign-On* atau “Pendaftaran Masuk Tunggal”, satu perkhidmatan yang membolehkan pengguna mengakses Portal Pengguna Touch ‘n Go dengan satu set Kelayakan Akses;
- 1.20 **“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;
- 1.21 **“TNGD”** ertinya TNG Digital Sdn Bhd (No. Pendaftaran: 201701042478 (1256651-M)), sebuah syarikat sekutu TNGSB;
- 1.22 **“Portal Pengguna Touch ‘n Go”** bermaksud platform yang mengintegrasikan dan menggunakan SSO antara akaun Portal Pengguna Touch ‘n Go dan akaun Platform TNGD yang boleh diakses di <https://eportal.touchngo.com.my/login>;
- 1.23 **“Platform TNGD”** bermaksud portal web yang dikendalikan oleh TNGD untuk akses portal eWallet TNG;
- 1.24 **“Platform TNGSB”** bermaksud Portal Pengguna Touch ‘n Go dan Portal Kad TNGSB.
- 1.25 **“Portal Kad TNGSB”** bermaksud portal TNGSB yang boleh diakses di <https://www.tngportal.touchngo.com.my>.
- 1.26 **“T&S e-Dompot TNG”** ertinya terma dan syarat, dasar serta prosedur, yang berkaitan dengan penggunaan e-Dompot Touch ‘n Go oleh Anda, seperti yang boleh diubah atau diubah suai dari semasa ke semasa mengikut budi bicara TNG Digital semata-mata. T&S e-Dompot TNG boleh diakses pada pautan [https://assets.websitefiles.com/604f10ece77ed2575179c749/6141a7718d1cd393dac569ed\\_touch\\_n\\_go\\_eWallet\\_user\\_terms\\_conditions\\_v32.pdf](https://assets.websitefiles.com/604f10ece77ed2575179c749/6141a7718d1cd393dac569ed_touch_n_go_eWallet_user_terms_conditions_v32.pdf);



- 1.27 **“TNGSB”** ertinya Touch ‘n Go Sdn Bhd (No. Pendaftaran: 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;
- 1.28 **“Portal e-Bayaran Balik TNGSB”** ertinya portal e-bayaran balik TNGSB yang boleh didapati pada pautan <https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/>;
- 1.29 **“Laman Web TNGSB”** ertinya laman web korporat TNGSB yang boleh didapati pada pautan <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.30 **“TT”** ditakrifkan sebagai pemindahan bertelegraf;
- 1.31 **“e-Dompert Touch ‘n Go”** ertinya dompet elektronik yang ditawarkan oleh TNG Digital yang menyimpan wang digital melalui aplikasi e-dompetnya menerusi telefon pintar Anda mengikut T&S e-Dompert TNG;
- 1.32 **“Akaun e-Dompert Touch ‘n Go”** ertinya akaun pembayaran mudah alih yang diwujudkan dengan TNG Digital apabila Anda mendaftar untuk e-Dompert Touch ‘n Go;
- 1.33 **“Anda”** ertinya anda sebagai orang yang kepadanya Kad Touch ‘n Go Dipertingkat telah dikeluarkan untuk tujuan menggunakan Perkhidmatan mengikut Terma dan Syarat ini.

## **2.0 Terma-terma Am**

### **2.1 Perjanjian**

- 2.1.1 Terma dan Syarat ini akan mengawal Kad Touch ‘n Go Dipertingkat, termasuk Kad Tersuai Produk. Sila rujuk kepada Fasal 10 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.
- 2.1.4 TNGSB akan memberi Anda notis mengenai pindaan Terma dan Syarat ini, 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.
- 2.1.5 Penggunaan Perkhidmatan secara berterusan oleh Anda selepas tarikh kuat kuasa pindaan Terma dan Syarat ini hendaklah merupakan penerimaan tanpa syarat bagi pindaan tersebut oleh Anda. Jika Anda tidak menerima pindaan tersebut, Anda berhak menamatkan penggunaan Perkhidmatan oleh Anda. 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 Touch ‘n Go Dipertingkat**

- 2.2.1 Kad Touch ‘n Go Dipertingkat 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 Touch 'n Go Dipertingkat digunakan di tempat masuk untuk mengakses Perkhidmatan bagi tol jalan, Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang sama mesti digunakan di tempat keluar. Jika Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang berbeza/alternatif digunakan atau Tag RFID atau kad alternatif lain digunakan di tempat keluar, Pemberi Perkhidmatan mempunyai hak untuk mengenakan caj tambahan ke atas Tag RFID atau Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang berbeza/alternatif itu.
- 2.2.3 Anda digalakkan supaya mendaftarkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda dengan melaksanakan pendaftaran secara dalam rangkaian melalui Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go. Tertakluk pada syarat bahawa Anda mendaftarkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda pada Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go.terlebih dahulu, Anda boleh meminta pembayaran balik baki Nilai Kad Anda dengan merujuk kepada Fasal 6 di bawah.
- 2.2.4 Apabila Anda mendaftarkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda melalui Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go, Anda mesti memastikan bahawa Data Peribadi yang Anda berikan adalah tepat, lengkap, tidak mengelirukan dan dikemaskinikan apabila ia berubah. Anda boleh mengemaskinikan Data Peribadi Anda dengan menghubungi Talian Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB melalui talian 03-2714 8888.
- 2.2.5 Anda dikehendaki supaya menggunakan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda mengikut prosedur, arahan dan garis panduan yang ditetapkan oleh TNGSB dari semasa ke semasa, dan tidak merosakkan, memanipulasikan, membuat salinan, melakukan kejuruteraan membalik ("*reverse-engineer*") atau mengusik Kad Touch 'n Go Dipertingkat itu atau melakukan apa-apa pengubahsuaian Kad Touch 'n Go Dipertingkat itu.
- 2.2.6 Anda hendaklah mengambil semua langkah berjaga-jaga untuk mencegah apa-apa kejadian kehilangan, kecurian, pengklonan dan/atau penggunaan Kad Touch 'n Go Dipertingkat tanpa kebenaran. Sekiranya berlaku apa-apa kehilangan, kecurian, pengklonan dan/atau penggunaan Kad Touch 'n Go Dipertingkat tanpa kebenaran, 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.
- 2.2.7 TNGSB dan/atau Pemberi Perkhidmatan tidak akan menghormati apa-apa penggunaan Kad Touch 'n Go Dipertingkat tanpa kebenaran dan Kad Touch 'n Go Dipertingkat tersebut akan Dijadikan Tidak Sah oleh TNGSB.
- 2.2.8 Anda berhak menggunakan Kad Touch 'n Go Dipertingkat bagi Perkhidmatan di mana-mana Pemberi Perkhidmatan dan Tempat Jualan yang dibenarkan, berdasarkan baki Nilai Kad dalam Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda.
- 2.2.9 TNGSB tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa perbuatan, penolakan dan/atau peninggalan oleh mana-mana Pemberi Perkhidmatan untuk menerima Kad Touch 'n Go Dipertingkat, dan TNGSB juga tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kecacatan atau kekurangan dalam mana-mana Perkhidmatan yang diberikan oleh Pemberi Perkhidmatan.
- 2.2.10 Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda adalah sah pada setiap masa melainkan jika ia Dijadikan Tidak Sah atau telah tamat tempoh menurut Terma dan Syarat ini. Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda adalah sah untuk penggunaan sepanjang tempoh kesahan selama tujuh (7) tahun seperti yang terlihat dalam e-Dompet Touch 'n Go Anda/Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go/resit Tambah Nilai/bahagian belakang Kad Touch 'n Go Dipertingkat atau mesin Kios Layan Diri ("*Self-Service Kiosk*" atau SSK), dan selepas itu Kad Touch 'n Go Dipertingkat tersebut hendaklah disifatkan sebagai tamat tempoh dan tidak sah untuk penggunaan.

- 2.2.11 TNGSB akan menghentikan atau menggantung Perkhidmatan dan/atau Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda, mengikut mana-mana yang berkenaan, tanpa notis terdahulu dan/atau pampasan kepada Anda jika:
- Anda memungkirinya mana-mana Terma dan Syarat yang terkandung di sini;
  - Anda melakukan apa-apa jua yang mungkin, pada pendapat TNGSB, menyebabkan kerosakan atau gangguan terhadap Perkhidmatan; dan/atau
  - TNGSB berpendapat bahawa Kad Touch 'n Go Dipertingkat dan/atau 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 dan/atau Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001.
- 2.2.12 Sekiranya Perkhidmatan telah dihentikan atau digantung oleh TNGSB mengikut Fasal 2.2.11 di atas, adalah sah di sisi undang-undang bagi TNGSB untuk menyimpan apa-apa dan semua wang Tambah Nilai dan/atau Nilai Kad yang belum digunakan sehingga siasatan mengenai Kad Touch 'n Go Dipertingkat tersebut diselesaikan mengikut perundangan, peraturan dan/atau garis panduan yang terpakai.
- 2.2.13 Sekiranya Perkhidmatan dan/atau Kad Touch 'n Go Dipertingkat telah dihentikan atau digantung oleh TNGSB mengikut Fasal 2.2.11 dan 2.2.12 di atas, tiada bayaran balik bagi Nilai Kad dan tiada pampasan akan dibayar kepada Anda.
- 2.2.14 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.
- 2.2.15 Nilai Kad maksimum bagi suatu Kad Touch 'n Go Dipertingkat ialah RM1,500.00 sahaja pada satu-satu masa.
- 2.2.16 Tiada fi perkhidmatan yang dikenakan sekiranya tiada aktiviti direkodkan selama sesuatu tempoh masa tertentu seperti yang ditetapkan oleh TNGSB untuk Kad Touch 'n Go Dipertingkat.

### **2.3 Fungsi Bayar Terus (*PayDirect*)**

- 2.3.1 Anda boleh mengaitkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda dengan e-Dompet Touch 'n Go Anda untuk, antara perkara lain, mengawasi Nilai Kad Anda dan menggunakan ciri-ciri Bayar Terus, tertakluk pada terma-terma penggunaan seperti yang dinyatakan di bawah T&S e-Dompet Touch 'n Go. Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang Dijadikan Tidak Sah tidak boleh dikaitkan dengan fungsi Bayar Terus.
- 2.3.2 Bayar Terus boleh digunakan di mana-mana pemberi perkhidmatan penyertaan yang membenarkan Anda membuat bayaran dengan menggunakan Kad Touch 'n Go Dipertingkat 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.
- 2.3.3 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-Dompet Touch 'n Go hendaklah dibuat mengikut T&S e-Dompet Touch 'n Go.
- 2.3.4 Jika Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda dicuri/hilang, Anda boleh menghapuskan kaitan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda yang dicuri/hilang dengan segera melalui aplikasi e-Dompet Touch 'n Go, dan kemudiannya tiada transaksi yang boleh dibuat pada Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda oleh Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang dihapuskan kaitannya.
- 2.3.5 Anda juga boleh meminta supaya sejarah transaksi Bayar Terus Anda sehingga sembilan puluh (90) hari dihantar kepada alamat e-mel pilihan Anda.

- 2.3.6 Untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai e-Dompet Touch 'n Go, sila rujuk kepada T&S e-Dompet TNG pada pautan <https://www.tngdigital.com.my/assets/pdf/user-terms-and-conditions.pdf>.

## **2.4 Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang Tamat Tempoh**

- 2.4.1 Jika Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda merupakan Kad Tamat Tempoh, Anda tidak akan dapat menggunakan Kad Touch 'n Go Dipertingkat 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 Touch 'n Go Dipertingkat Anda yang sedia ada terlebih dahulu dalam tempoh satu (1) bulan sebelum tarikh tamat tempoh Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda tanpa sebarang kos untuk mengelakkan apa-apa gangguan penggunaan dan kesulitan di tempat penggunaan.
- 2.4.3 Anda boleh merujuk kepada e-Dompet Touch 'n Go Anda, Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go/resit Tambah Nilai/bahagian belakang Kad Touch 'n Go Dipertingkat/mesin Kios Layan Diri ("*Self-Service Kiosk*" atau SSK) untuk mendapatkan maklumat mengenai tarikh tamat tempoh Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda. Jika terdapat apa-apa tarikh yang bercanggah dengan tarikh tamat tempoh Kad Touch 'n Go Dipertingkat, tarikh tamat tempoh seperti yang dipaparkan pada e-Dompet Touch 'n Go hendaklah menggantikan tarikh tamat tempoh lain seperti yang tersebut terdahulu.
- 2.4.4 Sebagai alternatif, Anda boleh menghubungi Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB pada talian 03-2714 8888 atau mengunjungi Pusat Perkhidmatan dan Jualan serta Kaunter Tambah Nilai Touch 'n Go kami yang terdekat dengan Anda untuk memeriksa tarikh tamat tempoh Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda.
- 2.4.5 Anda hendaklah menanggung kos dan perbelanjaan bagi pembelian Kad Touch 'n Go Dipertingkat baharu oleh Anda yang berlaku selepas tamatnya tempoh Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda.

## **2.5 Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang Hilang atau Dicuri**

- 2.5.1 Tertakluk pada Fasal 2.5.2 di bawah, TNGSB akan menjadikan tidak sah semua Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang hilang atau dicuri apabila berlakunya:
- pemberitahuan lisan (telefon) oleh Anda kepada pegawai dibenarkan TNGSB, diikuti oleh
  - pemberitahuan secara bertulis yang ditujukan kepada TNGSB, dihantar melalui serahan tangan/surat/e-mel/Portal e-Bayaran Balik/saluran media sosial TNGSB yang rasmi; atau
  - 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), dengan cara yang dinyatakan di bawah Fasal 6, 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 Touch 'n Go Dipertingkat**

Anda boleh, pada bila-bila masa, menamatkan dan menyerahkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat kepada TNGSB dan menghentikan penggunaan Perkhidmatan. TNGSB akan menentukan keadaan Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang dipulangkan, dan membayar balik

apa-apa baki Nilai Kad kepada Anda. Anda boleh menamatkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda melalui kaedah berikut:

- i. dengan menghubungi Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB;
- ii. dengan mengunjungi Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB; atau
- iii. dengan meminta penamatan melalui Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go.

## **2.7 Waranti dan Penggantian Kad Touch 'n Go Dipertingkat**

### **2.7.1 Waranti Kad**

Untuk mana-mana Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang Anda beli, TNGSB akan menjamin kefungsian Kad Touch 'n Go Dipertingkat itu daripada apa-apa kerosakan/pincang tugas selama tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian, yang dalamnya Kad Anda akan diganti tanpa sebarang caj.

### **2.7.2 Penggantian Kad**

- i. Anda hendaklah menanggung kos dan perbelanjaan bagi apa-apa penggantian Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang disebabkan oleh kerosakan/pincang tugas dalam kefungsian Kad Touch 'n Go Dipertingkat itu 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 Touch 'n Go Dipertingkat, Anda dikehendaki supaya membawa Kad Touch 'n Go Dipertingkat itu ke mana-mana Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB atau mana-mana Tempat Jualan untuk memperoleh Kad Touch 'n Go Dipertingkat pengganti.
- iii. Jika Nilai Kad dapat ditentukan oleh ejen khidmat pelanggan TNGSB, anda kemudiannya boleh meneruskan untuk memohon bayaran balik Nilai Kad melalui kaedah yang dintakan di fasal 6.0. 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 Touch 'n Go Dipertingkat itu dan Nilai Kad tidak akan dibayar balik kepada Anda. Anda akan dikenakan caj harga Kad Touch 'n Go Dipertingkat baharu jika waranti bagi Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang rosak/pincang tugas telah tamat tempoh.

## **2.8 Wang Tak Dituntut**

- 2.8.1 Baki Nilai Kad anda yang tidak dikembalikan dan/atau tidak dituntut dalam tempoh tujuh (7) tahun selepas tarikh luput Kad Enhanced Touch 'n Go anda akan diuruskan mengikut peruntukan Akta Wang Tidak Dituntut 1965. Selepas itu, Anda boleh mendapatkan semula wang anda yang tidak dituntut daripada Pendaftar Wang Tidak Dituntut. Anda boleh merujuk kepada laman web/portal rasmi Jabatan Akauntan Negara Malaysia (Jabatan Akauntan Negara Malaysia) untuk maklumat lanjut berkaitan wang yang tidak dituntut.

## **2.9 Pembelian Kad Touch 'n Go Dipertingkat**

- 2.9.1 Saluran yang dibenarkan untuk pembelian Kad Touch 'n Go Dipertingkat ialah:

- i. e-Kedai Lazada bagi e-Dompot Touch 'n Go;
- ii. e-Dompot Touch 'n Go;
- iii. Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch 'n Go;
- iv. Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go oleh Pemberi Perkhidmatan;
- v. Kaunter Tambah Nilai Touch 'n Go di ejen dan peniaga yang dibenarkan; dan
- vi. Kaunter Touch 'n Go SPOT di Stesen Minyak penyertaan.

- 2.9.2 Soalan Lazim e-Dompot TNG hendaklah terpakai untuk Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang dibeli melalui e-Kedai Lazada bagi e-Dompot Touch 'n Go, dan melalui e-Dompot Touch 'n Go. Soalan Lazim e-Dompot TNG boleh didapati di sini:



## **2.10 Saluran Tambah Nilai**

- 2.10.1 Anda boleh membuat Tambah Nilai bagi Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda melalui saluran Tambah Nilai sah yang dibenarkan oleh TNGSB.
- 2.10.2 Saluran Tambah Nilai yang dibenarkan ialah:
- e-Dompet Touch 'n Go, dengan syarat bahawa ia dipasang pada telefon pintar boleh guna NFC;
  - Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch 'n Go, TNGSB;
  - Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go oleh Pemberi Perkhidmatan;
  - Kaunter Tambah Nilai Touch 'n Go di ejen dan peniaga yang dibenarkan;
  - Kaunter Touch 'n Go SPOT di Stesen Minyak penyertaan;
  - Kios Layan Diri ("*Self-Service Kiosk*" atau SSK); dan
  - ATM di bank penyertaan.
- 2.10.3 Saluran Tambah Nilai terpilih oleh ejen, peniaga dan ATM bank mungkin mengenakan fi Tambah Nilai untuk setiap perkhidmatan transaksi Tambah Nilai.
- 2.10.4 Jika Anda berniat untuk membuat Tambah Nilai kepada Nilai Kad Anda melalui e-Dompet Touch 'n Go, Anda akan dikehendaki supaya mendaftarkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda pada Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda dan menyelesaikan penentuan identiti e-Ketahui-Pengguna-Anda ("*e-Know-Your-Consumer*" atau eKYC). Untuk kejelasan, Anda masih akan dapat membuat Tambah Nilai bagi Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda yang tidak berdaftar, melalui saluran Tambah Nilai lain yang disenaraikan di bawah Fasal 2.10.2 (ii) hingga (viii).
- 2.10.5 Jika Tambah Nilai bagi Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda dijalankan melalui e-Dompet Touch 'n Go, Tambah Nilai itu adalah terhad kepada had Tambah Nilai maksimum yang telah Anda tetapkan pada Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda atau Ringgit Malaysia Satu Ribu Lima Ratus (RM1,500), mengikut mana-mana yang lebih rendah.
- 2.10.6 TNGSB mempunyai hak untuk menggantung atau menamatkan penggunaan Kad Touch 'n Go Dipertingkat 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.

## **2.11 Cukai yang Terpakai**

- 2.11.1. 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 lain mengikut undang-undang terdapat yang berkaitan di Malaysia.

## **3.0 Pendaftaran Kad Touch 'n Go Dipertingkat**

### **3.1 Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go**

- 3.1.1 Anda boleh mendaftarkan Kad Anda melalui cara dibawah

- (a) Portal Kad 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.

(b) Portal Pengguna Touch 'n Go

- (i) Cara 1: Setelah Pautan Akaun berjaya, Kad anda yang dipautkan dalam e-Wallet TNGD anda yang tidak ada di dalam Platform TNGSB akan dipautkan secara automatik ke akaun Portal Pengguna Touch 'n Go Anda;
- (ii) Cara 2: Setelah Pautan Akaun berjaya, untuk Kad yang tidak dipautkan ke e-Dompot Touch 'n Go Anda, Anda juga boleh menambah Nombor Siri Kad atau Nombor Perkilangan (MFG) yang sah secara manual terus ke Portal Pengguna Touch 'n Go. Nombor Siri Kad boleh diperolehi dari belakang Kad anda dan nombor MFG boleh diperolehi dari mana-mana resit Tambah Nilai untuk Kad tersebut.

Nombor Siri Kad dan MFG boleh didapati di resit tambah nilai untuk Kad tersebut.

- 3.1.2 Pendaftaran adalah dikehendaki jika Anda ingin menamatkan atau menghentikan penggunaan Kad Touch 'n Go Dipertingkat untuk apa-apa pembayaran balik Nilai Kad.
- 3.1.3 Jika Anda telah melaporkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda sebagai hilang atau dicuri, TNGSB akan mendapatkan kembali maklumat Anda daripada Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go untuk memproses pembayaran balik Nilai Kad, tolak apa-apa fi atau caj yang terpakai, dan menamatkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat itu.
- 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 terhadap Anda, sebelum menzahirkan butiran peribadi Anda kepada TNGSB. TNGSB tidak bertanggungjawab terhadap apa-apa kerugian atau kesulitan yang Anda alami 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, dan fi dan caj Tambah Nilai yang berkaitan melalui Akaun e-Dompot Touch 'n Go Anda akan boleh didapati dalam T&S e-Dompot Touch 'n Go.
- 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:
  - ii. khidmat pesanan ringkas (SMS)/mel elektronik;
  - iii. paparan notis di semua Pusat Perkhidmatan & Jualan dan/atau Kaunter Khidmat Pelanggan TNGSB; dan/atau
  - iv. diterbitkan pada Laman Web dan saluran media sosial rasmi TNGSB (termasuk tetapi tidak terhad kepada Facebook, Instagram, LinkedIn dan Twitter); dan/atau



- 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](mailto:careline@touchngo.com.my)

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

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

- 5.5 Ketepatan dan kesempurnaan Data Peribadi Anda bergantung pada maklumat yang telah 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 Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go.
- 5.6 Jika aduan atau hal Anda tidak diberi perhatian oleh TNGSB, Anda boleh memajukan aduan atau pertanyaan Anda kepada badan-badan berikut. Anda boleh mendapati maklumat perhubungan badan-badan tersebut pada pautan laman web berikut:-

**Bank Negara Malaysia**

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)

Laman Web: <https://www.bnm.gov.my/>

**Pusat Perhubungan (BNMTELELINK)**

Borang Aduan boleh didapati pada pautan <https://telelink.bnm.gov.my/>

**Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (664393P)**

(Dahulunya dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan)

Laman Web: <https://www.ofs.org.my/en/>

**6.0 Pembayaran Balik**

**6.1 Proses Pembayaran Balik**

- 6.1.1 Anda boleh meminta pembayaran balik Nilai Kad bagi Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda melalui kaedah berikut:
- menghubungi Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB;
  - mengisi Borang e-Bayaran Balik yang boleh didapati pada Laman Web TNGSB;
  - penyerahan melalui e-Dompet Touch 'n Go ; atau
  - kunjungan ke Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB.
- 6.1.2 TNGSB akan memproses semua permintaan pembayaran balik untuk Kad Touch 'n Go Dipertingkat berdaftar sahaja. Anda perlu memastikan bahawa Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda sudah pun didaftarkan melalui Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go untuk membolehkan TNGSB memproses permintaan pembayaran balik itu.
- 6.1.3 Pembayaran balik hanya akan diproses untuk pemilik berdaftar Kad Touch 'n Go Dipertingkat selepas TNGSB telah menerima maklumat lengkap dan dokumen sokongan daripada Anda, tolak apa-apa fi dan caj (jika berkenaan) (sila ambil maklum bahawa buat masa ini TNGSB tidak mengenakan sebarang fi atau caj pembayaran balik). Bayaran balik akan dibuat kepada Anda dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari masa permintaan pembayaran balik dibuat, tertakluk pada syarat bahawa TNGSB menerima maklumat lengkap Anda.
- 6.1.4 Jika Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda
- dilaporkan hilang, dicuri atau rosak; atau
  - jika Anda ingin menamatkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda,
- Anda boleh memohon pembayaran balik baki Nilai Kad Anda (iaitu Nilai Kad yang terakhir direkodkan setakat tarikh penyerahan permintaan pembayaran balik Anda, seperti yang ditentukan oleh TNGSB), tolak apa-apa fi yang terpakai. Jika Anda memutuskan untuk berbuat demikian melalui pelbagai saluran khidmat pelanggan (*careline*) TNGSB (lihat Fasal 5), Pusat Perkhidmatan & Jualan atau Kaunter Khidmat Pelanggan TNGSB, Anda mesti mengemukakan Dokumen Pengenalan Anda, bagi tujuan verifikasi dan pengenalpastian. Sebagai alternatif, Anda boleh memohon suatu e-bayaran balik melalui Portal e-Bayaran Balik TNGSB, tertakluk pada syarat bahawa Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda didaftarkan terlebih dahulu melalui Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go sebelum permohonan e-bayaran balik itu.
- 6.1.5 Status pembayaran balik Anda boleh diperiksa pada Laman Web TNGSB atau dimaklumkan kepada Anda melalui e-mel atau SMS.
- 6.1.6 Bayaran balik akan dikreditkan ke akaun perbankan pilihan atau e-Dompet Touch 'n Go Anda, dengan syarat bahawa Anda telah memberikan maklumat dan dokumentasi yang diperlukan untuk pemprosesan bayaran balik itu.
- 6.1.7 Selepas Nilai Kad Anda telah berjaya dibayar balik, Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda akan ditamatkan secara automatik oleh TNGSB.
- 6.2 Pembayaran Balik melalui e-Dompet Touch 'n Go**
- 6.2.1 Sila muat turun Aplikasi e-Dompet Touch 'n Go dan tentusahkan Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda untuk memudahkan pembayaran balik, tertakluk pada Fasal 6.2.2.
- 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, seperti yang didaftarkan pada Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go, adalah sepadan dengan maklumat peribadi Anda pada Akaun e-Dompet 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 Touch 'n Go Dipertingkat mereka pada Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go. Daftarkan Kad Touch 'n Go Dipertingkat Anda pada Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go, dan Anda akan dapat memantau transaksi Anda, melihat e-penyata Anda, mengemaskinikan butiran peribadi Anda dan melindungi baki Anda sekiranya Kad Touch 'n Go Dipertingkat 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"> <li>Nama dan KP pemegang akaun bank adalah sepadan dengan nama dan nombor KP pemilik kad berdaftar yang didaftarkan pada Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go.</li> <li>Pembayaran ke akaun pihak ketiga tidak dibenarkan.</li> <li>Pembayaran balik ke e-Dompet Touch 'n Go hanya terpakai untuk Akaun e-Dompet Touch 'n Go yang telah ditentusahkan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| Rakyat Bukan Malaysia | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bayaran akan dibuat melalui pemindahan bertelegraf (TT) yang yurannya hendaklah ditanggung oleh pelanggan.</li> <li>Nama dan nombor pasport pemegang akaun bank adalah sepadan dengan nama dan nombor pasport pemilik kad berdaftar yang didaftarkan pada Portal Kad TNGSB atau Portal Pengguna Touch 'n Go.</li> <li>Nama, alamat dan kod swift (jika berkenaan) bank asing adalah lengkap.</li> <li>Pembayaran ke akaun pihak ketiga tidak dibenarkan.</li> <li>Pembayaran balik ke e-Dompet Touch 'n Go hanya terpakai untuk Akaun e-Dompet Touch 'n Go yang telah ditentusahkan.</li> </ul> |

6.3.4 Bagi permintaan e-Bayaran Balik Kad Touch 'n Go Dipertingkat 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 Perkhidmatan & Jualan TNGSB

6.4.1 Di Pusat Perkhidmatan & Jualan 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 Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda.

6.4.3 Anda mesti mengemukakan Dokumen Pengenalan Anda bagi tujuan verifikasi 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. Anda hendaklah menanggung semua caj TT. 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 Klausu 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 hendaklah meminta pembayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan dalam tempoh dua (2) bulan dari masa kejadiannya.
- 6.6.2 Pembayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan adalah tertakluk pada verifikasi 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 verifikasi 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](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 lebuh raya kendalian PLUS pada laman web PLUS: [https://www.plus.com.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4&Itemid=122&lang=en](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 langsung atau tidak langsung, khas atau turutan, yang Anda alami atau yang dialami oleh mana-mana orang yang Anda benarkan, yang disebabkan oleh:
- penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Perkhidmatan oleh Anda atau mana-mana orang yang Anda benarkan;
  - apa-apa perbuatan/peninggalan oleh TNGSB, Lembaga Pengarah, pegawai dan/atau pekerjaannya berhubung dengan Perkhidmatan;
  - apa-apa perbuatan/peninggalan oleh Pemberi Perkhidmatan berhubung dengan Perkhidmatan, walau bagaimana jua pun disebabkan;
  - apa-apa kehilangan, herotan atau kerosakan data yang timbul daripada penggunaan Perkhidmatan;
  - apa-apa akses kepada data Kad Touch 'n Go Dipertingkat 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 Touch 'n Go Dipertingkat 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 penipuan yang disyaki. TNGSB tidak akan dipertanggungjawabkan atau bertanggungjawab berhubung dengan apa-apa tuntutan yang Anda buat atau yang dibuat oleh 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 laman [Notis Privasi](#), 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 memperoleh 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 Pelbagai**

9.1 Terma dan Syarat ini hendaklah dikawal dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia dan di bawah bidang kuasa eksklusif mahkamah Malaya.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 Terma dan Syarat ini juga tersedia dalam Bahasa Inggeris. Sekiranya terdapat apa-apa percanggahan atau kesamaran antara terma-terma versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia berkenaan Terma dan Syarat, versi Inggeris sebagai versi muktamad dan digunakan.

## 10.0 Terma dan Syarat Tambahan yang Terpakai untuk Kad Tersuai Produk

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 Watson di samping manfaat yang Anda berhak menerima dengan TNGSB. Sila rujuk kepada terma dan syarat yang terpakai untuk pemegang kad Watsons pada laman web Watsons Malaysia.
- iv. Kad Foto Touch 'n Go: Peribadikan kad ini dengan gambar foto atau grafik pilihan Anda sendiri. Kad ini dijual di Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch 'n Go. Sila rujuk kepada terma dan syarat tambahan yang terpakai untuk kad foto pada pautan [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 kepada mana-mana orang lain.
- 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 dimana kad tersebut dikeluarkan dengan rekabentuk khas khusus kepada rakan perniagaan itu dan dijual kepada pelanggan.
- vii. Kad 'Limited Edition' merupakan Kad Touch 'n Go Dipertingkat dengan reka bentuk edisi terhad, yang dijual hanya selama sesuatu tempoh eksklusif. Berdasarkan Fasal 2.7.3 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.
- viii. Kad Pengiklanan Touch 'n Go: Kad Touch 'n Go Dipertingkat yang memaparkan dan menyiarkan iklan pihak ketiga. Untuk mengelakkan keraguan, Kad Pengiklanan Touch 'n Go tidak memberikan secara langsung dan/atau tidak langsung sebarang faedah, diskaun, keahlian, eksklusiviti, keistimewaan, ganjaran atau sebarang faedah lain yang serupa daripada TNGSB dan/atau pihak ketiga yang diiklankan. Kad Pengiklanan Touch 'n Go tidak secara langsung dan/atau tidak langsung menggambarkan, menjamin, mewakili atau menjanjikan sebarang potensi faedah, diskaun, keahlian, eksklusiviti, keistimewaan, ganjaran atau sebarang faedah lain yang sama pada masa hadapan daripada TNGSB dan/atau pihak ketiga.