



Master Terms and Conditions for Touch 'n Go Charm

1.0 Definitions

- 1.1. **"ATM"** is defined as automated teller machine;
- 1.2. **"Charm Transaction"** means an electronic transaction generated using the Touch 'n Go Charm at any of the Service Providers or Point-of-Sale for payment and/or Reload transactions;
- 1.3. **"Charm Value"** means the equivalent monetary value in the Touch 'n Go Charm which can be used towards the Services;
- 1.4. **"Touch 'n Go Charm"** means the Touch 'n Go branded smart charm with NFC Technology that allow users to reload the Touch 'n Go Charm via the Touch 'n Go eWallet and use the Services;
- 1.5. **"Expired Charm"** means a Touch 'n Go Charm 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;
- 1.6. **"Identification Document"** is defined as customer NRIC or Passport, which serves as identification and verification documents;
- 1.7. **"Invalidated"** means the invalidation of a Touch 'n Go Charm 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;
- 1.8. **"Issuer"** means TNGSB, or any other third parties as authorized by TNGSB in Malaysia;
- 1.9. **"NFC"** means near field communication technology;
- 1.10. **"PayDirect"** means a feature that allows You to make payment at any participating Service Providers using Your Touch 'n Go Charm or any other applicable product offering in which the charge will be deducted directly from Your Touch 'n Go eWallet Account balance;
- 1.11. **"Personal Data"** means any information relating to an identifiable person who can be directly or indirectly identified by the information collected by the Issuer from You;
- 1.12. **"Point-of-Sale"** means a facility where the Touch 'n Go Charm 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/>
- 1.13. **"Product Customized Card"** refers to the product customized Touch 'n Go Charms issued by TNGSB in collaboration with its business partners from time-to-time;
- 1.14. **"Reload"** means the transaction of adding monetary value to the Touch 'n Go Charm conducted at any authorized service providers or Point-of-Sale or via Your Touch 'n Go eWallet Account;
- 1.15. **"Service Provider"** means the merchant, seller or organization, which has agreed to accept payments through the use of the Touch 'n Go Charm for goods and/or services sold and/or provided. The lists of authorized Service Providers are listed on the TNGSB Website at <http://www.touchngo.com.my;>
- 1.16. **"Services"** means the electronic payment services provided by TNGSB via the Touch 'n Go Charm which shall include but not limited to facilitation of Charm Transaction, Reload and Point-of-Sale and the goods/services offered by its business partners utilizing TNGSB services;



- 1.17. **"Terms and Conditions"** means these terms and conditions and the terms of the Services, policies and procedures as may be varied or modified from time to time at TNGSB's sole discretion;
- 1.18. **"TNG Digital"** means TNG Digital Sdn Bhd (Registration No.: 201701042478 (1256651-M)), an associate company of TNGSB;
- 1.19. **"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 can be accessed at: [Touch 'n Go eWallet Terms and Conditions](#);
- 1.20. **"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;
- 1.21. **"TNGSB Portal"** means TNGSB's portal which can be found at <https://tngportal.touchngo.com.my/>;
- 1.22. **"TNGSB's e-Refund Portal"** means TNGSB's e-refund portal which can be found at <https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/>;
- 1.23. **"TNGSB Website"** means TNGSB's corporate website which can be accessed at <http://www.touchngo.com.my>;
- 1.24. **"TT"** is defined as telegraphic transfer;
- 1.25. **"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 TNG eWallet T&Cs;
- 1.26. **"Touch 'n Go eWallet Account"** means the mobile payment account created with TNG Digital when You register for Touch 'n Go eWallet;
- 1.27. **"Unclaimed Monies"** means monies remaining in the Touch 'n Go Charm for a period of not less than seven (7) years from the last transaction date as defined under the prevailing Unclaimed Money Act, 1965; and
- 1.28. **"You"** or **"Your"** means you as the person to whom the Touch 'n Go Charm 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 Touch 'n Go Charm.
- 2.1.2 The Services are provided on an "as is" and "as available" basis and that 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 in national daily newspapers and/or via any electronic means, as the case may be, no less than twenty-one (21) days prior to the effective date of the said 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 Touch 'n Go Charm

2.2.1. The Touch 'n Go Charm can be used at all Touch 'n Go acceptance Point-of-usage, e.g. toll, transit, parking, retail outlets and/or other closed community areas as specified by TNGSB.

2.2.2. You are encouraged to register Your Touch 'n Go Charm by performing online registration through the TNGSB Portal. Subject to You first registering Your Touch 'n Go Charm at the TNGSB Portal, if You wish to terminate Your Touch 'n Go Charm, You may request for a refund of the balance of Your Charm Value by referring to Clause 6 below.

2.2.3. When You register Your Touch 'n Go Charm via TNGSB Portal, You must ensure that the Personal Data provided by You is accurate, complete, not misleading and kept up-to-date as and when it changes. You may update Your Personal Data by contacting TNGSB Careline at 03-2714 8888.

2.2.4. You are required to use Your Touch 'n Go Charm 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 Touch 'n Go Charm nor do any act of modification to the Touch 'n Go Charm.

2.2.5. You shall use all precautions to prevent any event of loss, theft, cloning and/or unauthorized use of the Touch 'n Go Charm. In the event of loss, theft, cloning and/or unauthorized use of the Touch 'n Go Charm, it is important to immediately notify TNGSB. Unauthorized use shall include conducting Reload transactions at unauthorized service providers, Point-of-Sale or persons. You shall remain liable and shall indemnify TNGSB from all claims, losses, damages, expenses or costs in whatsoever manner resulting from such unauthorized use.

2.2.6. TNGSB and/or the Service Providers shall not honour any unauthorized use of the Touch 'n Go Charm(s) and such Touch 'n Go Charm(s) shall be Invalidated by TNGSB.

2.2.7. You are entitled to use the Touch 'n Go Charm for Services at any of the authorized Service Providers and Point-of-Sale based on the remaining Charm Value of Your Touch 'n Go Charm.

2.2.8. TNGSB shall not be liable for any act, refusal and/or omission by any of the Service Providers to accept the Touch 'n Go Charm nor shall TNGSB be liable for any defect or deficiency in any of the Services provided by the Service Providers.

2.2.9. Your Touch 'n Go Charm is valid at all times unless it is Invalidated or expired pursuant to these Terms and Conditions. Your Touch 'n Go Charm is valid for use throughout the validity period of seven (7) years as seen in Your Touch 'n Go eWallet/TNGSB Portal/Reload receipt/the back of the Touch 'n Go Charm or Self-Service Kiosk (SSK) machine, and thereafter the Touch 'n Go Charm shall be deemed expired and not valid for use.

2.2.10. TNGSB shall cease, or suspend the Services and/or Your Touch 'n Go Charm, as the case may be, without prior notice and/or compensation to You if:

- i. You breach any of 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 Touch 'n Go Charm 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.

- 2.2.11. 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 Charm Value until the investigation on suspicious Touch 'n Go Charm is completed in accordance with applicable legislation, regulation and/or guidelines.
- 2.2.12. In the event the Services and/or Touch 'n Go Charm had been ceased or suspended by TNGSB in accordance with Clause 2.2.11 and 2.2.12 above, no refund on the Charm Value and no compensation shall be made to You.
- 2.2.13. 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.
- 2.2.14. The maximum Charm Value of a Touch 'n Go Charm is RM1,500.00 only at any one time.
- 2.2.15. There are no service fees imposed in the event no activity is recorded for a certain period of time as determined by TNGSB for Touch 'n Go Charm(s).

2.3 PayDirect Function

- 2.3.1. You may link up Your Touch 'n Go Charm(s) to Your Touch 'n Go eWallet to, amongst other things, keep track of Your Charm Value and use the PayDirect features, subject to the terms of use as set out under the TNG eWallet T&Cs. Invalidated Touch 'n Go Charm cannot be linked to PayDirect function.
- 2.3.2. PayDirect can be used at any participating service providers allowing You to make payment using Your Touch 'n Go Charm and the transaction amount will be deducted from Your Touch 'n Go eWallet Account balance. In the event Your Touch 'n Go eWallet balance is insufficient, the transaction amount will then be deducted from Your Charm Value.
- 2.3.3. Refund for transactions deducted from the Charm Value shall be in accordance with these Terms and Conditions whereas refund for transactions deducted from Touch 'n Go eWallet balance shall be in accordance with the TNG eWallet T&Cs.
- 2.3.4. If Your Touch 'n Go Charm is stolen/lost, You can delink Your stolen/lost Touch 'n Go Charm 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 Touch 'n Go Charm.
- 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 [6141a7718d1cd393dac569ed_touch_n_go_eWallet_user_terms_conditions_v32.pdf](https://www.touchngo.com.my/website-files.com/6141a7718d1cd393dac569ed_touch_n_go_eWallet_user_terms_conditions_v32.pdf) ([website-files.com](https://www.touchngo.com.my/website-files.com/))

2.4 Expired Touch 'n Go Charm

- 2.4.1. If Your Touch 'n Go Charm is an Expired Charm, You will not be able to use the Touch 'n Go Charm at any point-of-usage or use any of the Services e.g. Toll lanes, LRT/Monorail/MRT/KTM gates and Parking readers.
- 2.4.2. Your last recorded Charm Value in Your expired Touch 'n Go Charm will be determined by the TNGSB's customer service agent and the Charm Value will be refunded to You in accordance with Clause 6 herein.



- 2.4.3. You may refer to Your Touch 'n Go eWallet, TNGSB Portal/Reload receipt/the back of the Touch 'n Go Charm/Self-Service Kiosk (SSK) machine for information on the expiry date of Your Touch 'n Go Charm. Any conflicting dates to the expiry date of a Touch 'n Go Charm, 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 & Sales Centre and Reload Counter nearest to You to check the expiry date of Your Touch 'n Go Charm.

2.5 Lost or Stolen Touch 'n Go Charm

- 2.5.1. Subject to Clause 2.5.2 below, TNGSB will invalidate all lost or stolen Touch 'n Go Charms upon:
- i. verbal (telephone) notification by You with TNGSB's authorized officer, followed by notification in writing addressed to TNGSB transmitted by hand/mail/e-mail/e-Refund Portal/official TNGSB social media channel; or
 - ii. walk in to TNGSB Service & Sales Centre to report to TNGSB's authorized officer.
- 2.5.2. You will remain liable and shall indemnify TNGSB from all Charm Transactions, claims, losses, damages, expenses or costs in whatsoever manner resulting from such unauthorized use.
- 2.5.3. Subject to Clauses 2.5.1 and 2.5.2, TNGSB shall refund the Charm 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 Touch 'n Go Charm Termination

- 2.6.1 You may at any time terminate and surrender the Touch 'n Go Charm to TNGSB and discontinue the use of the Services. TNGSB will determine the condition of the returned Touch 'n Go Charm and refund any remaining Charm Value to You. You may terminate Your Touch 'n Go Charm through the following methods:
- i. by contacting the TNGSB Careline;
 - ii. by visiting to the TNGSB Service & Sales Centres; or
 - iii. by requesting for termination via the TNGSB Portal.

2.7 Touch 'n Go Charm Warranty and Replacement

2.7.1 Charm Warranty

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

2.7.2 Charm Replacement

- i. Any Touch 'n Go Charm Replacement due to faulty/malfunction to the functionality of the Touch 'n Go Charm 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 Touch 'n Go Charm replacement purposes, You are required to bring the Touch 'n Go Charm to any of TNGSB Service & Sales Centres to obtain a replacement.
- iii. If the Charm Value can be determined by TNGSB's customer service agent, the Charm Value will be transferred to the replacement Touch 'n Go Charm.
- iv. If the Charm Value cannot be determined by TNGSB's customer service agent due to faulty or malfunction, the Charm Value will not be refunded to You.



2.8 Unclaimed Monies

- 2.8.1 In the event that the last transaction carried out on Your Touch 'n Go Charm is over seven (7) years, regardless of the expiry date of the Touch 'n Go Charm, Your remaining Charm Value shall be classified as Unclaimed Monies and shall be surrendered to the Registrar of Unclaimed Money, Jabatan Akauntan Negara Malaysia by TNGSB in accordance with the requirements of the Unclaimed Money Act 1965. Thereafter, all claims relating to the refund of the Unclaimed Monies will need to be made by You with the Registrar of Unclaimed Money.

2.9 Purchase of Touch 'n Go Charm(s)

- 2.9.1 The authorized channels for the purchase of Touch 'n Go Charm is Touch 'n Go eWallet Lazada eShop.
- 2.9.2 The Touch 'n Go eWallet FAQ shall apply to the Touch 'n Go Charms purchased via the Touch 'n Go eWallet Lazada eShop. Please find Touch 'n Go 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 Touch 'n Go Charm through valid Reload channels authorized 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 Service Providers;
 - iv. Touch 'n Go Reload Counters at authorized 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 Charm Value via the Touch 'n Go eWallet, You will be required to register Your Touch 'n Go Charm on Your Touch 'n Go eWallet Account and complete an e-Know-Your-Consumer (eKYC) identity verification. For clarity, You are still able to Reload Your unregistered Touch 'n Go Charm via other Reload channels listed under Clause 2.10.2 (ii) to (viii).
- 2.10.5. If the Reload to Your Touch 'n Go Charm 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 lower.
- 2.10.6. TNGSB reserves the right to suspend or terminate the use of the Touch 'n Go Charm and the Services and reject any refund request made of Charm Value if the Reload was carried out at unauthorized Reload channels.

2.11 Applicable Tax/Taxes

- 2.11.1 The prices & 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 with the relevant enacted law in Malaysia.



3.0 Touch 'n Go Charm Registration

3.1. TNGSB Portal

- 3.1.1. You may register Your Touch 'n Go Charm(s) at TNGSB Portal by creating a Login ID and Password and by using a valid charm serial number or manufacturing number. The charm serial number can be obtained from the back of Your Touch 'n Go Charm and manufacturing number can be obtained from any Reload receipt for that Touch 'n Go Charm.
- 3.1.2. Registration is required if You wish to terminate or discontinue the use of the Touch 'n Go Charm for any refund of the Charm Value.
- 3.1.3. If You have reported that Your Touch 'n Go Charm as lost or stolen, TNGSB shall retrieve your information from TNGSB Portal to process the refund of the Charm Value less any applicable fee or charges and terminate the Touch 'n Go Charm.
- 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 Touch 'n Go 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 the awareness to You.
- 5.2 TNGSB shall communicate with You through either of the following modes:
- 5.3 All notices, requests and/or other communications from You to TNGSB may be communicated to the following:
 - i. ordinary mail;
 - ii. short message service (SMS)/electronic mail;
 - iii. display of notices at all TNGSB Service & Sales Centres and/or Customer Services Counters;
 - iv. published at TNGSB Website and official social media channels (including but not limited to Facebook, Instagram, LinkedIn and Twitter); and/or
 - v. published in national daily newspapers in the main languages, circulated generally throughout Malaysia.



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

Address	Operating hours
Bangsar South Service & Sales Centre Ground Floor Tower 6 Avenue 5, Bangsar South No. 8, Jalan Kerinchi 59200 Kuala Lumpur	Monday – Friday: 9:00am to 5:00pm Closed on Weekend & Public Holidays
NU Sentral Service & Sales Centre Lot L2.07, Level 2 NU Sentral Shopping Centre No 201, Jalan Tun Sambanthan 50470 Kuala Lumpur	Monday - Sunday (Inclusive Public Holiday): 10.00am to 10.00pm

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

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

<https://telelink.bnm.gov.my/mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my>

6.0 Refund

6.1 Refund Process

6.1.1 You may request for a refund of Your Touch 'n Go Charm's Charm 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
- iv. visit to TNGSB Service & Sales Centres

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



6.1.3 Refund will be processed only for the registered owner of the Touch 'n Go Charm 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 Touch 'n Go Charm is
- i. reported lost, stolen or damaged; or
 - ii. If You wish to terminate Your Touch 'n Go Charm;

You may apply for a refund of Your remaining Charm Value (being the last recorded Charm 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 Touch 'n Go Charm first being registered via the TNGSB 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 Charm Value has been successfully refunded, Your Touch 'n Go Charm 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 and contact number, as registered on the TNGSB Portal matches Your personal information on Your Touch 'n Go eWallet account.

6.3 Refund via e-Refund Form on TNGSB Website

6.3.1 You can request for refund via e-Refund Form on TNGSB Website (<https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/>).

6.3.2 Touch n' Go's e-Refund service is available for customers who have registered their Touch 'n Go Charm on TNGSB Portal. Register your Touch 'n Go Charm on TNGSB Portal, and you will be able to monitor Your transactions, view Your e-statements, update Your personal details and secure your balance in the event Your Touch 'n Go Charm gets lost/stolen.

6.3.3 Your e-Refund payment will be credited to Your preferred account based on the following:

6.3.4 For lost/stolen Touch n' Go Charm eRefund Requests, the amount eligible for refund will be based on the available Touch 'n Go Charm 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 Touch 'n Go Charm.

6.6 Refunds for Overcharged Transactions

- 6.6.1 You can only request for refund for overcharged transactions within two (2) months of its occurrence.
- 6.6.2 Refunds for overcharged transactions are subject to the Service Provider's verification.

6.7 Refunds for Overcharged Transactions (PLUS Highway only)

- 6.7.1 Refunds for overcharged transactions occurring at highways operated by PLUS Expressways Berhad ("PLUS"), subject to PLUS verification, shall be made within thirty (30) days from the transaction date.
- 6.7.2 You may refer to PLUS's Terms of Use at the PLUS website: (https://www.plus.com.my/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=952&Itemid=417&lang=en) and You may also see the list of PLUS operated highways at the PLUS website: (https://www.plus.com.my/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=122&lang=en).

7.0 Indemnity and Limitation of Liabilities

7.1 Indemnity

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

7.2 Exclusion of Liability

- 7.2.1 TNGSB, its Board of Directors, officers, employees, agents shall not be liable to You, or any third party authorized by or claiming through You for any loss or damage, whether direct or



indirect, special or consequential, suffered by You or any person authorized by You, occasioned by:

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

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 Charm 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 Charm Value, TNGSB shall not recognize the Charm 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 Charm Value.

8.0 Privacy Notice

8.1 Personal Data

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

8.1.2 You acknowledge that photographs and filming may take place at TNGSB's event or premises. TNGSB reserves the right to use 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 Charm 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 Customized Card

TNGSB may from time-to-time issues Product Customized Cards in collaboration with its business partners. Additional terms and conditions may be applied by our business partners. Please refer to the following:

- i. Touch 'n Go Zing Card: This Card has an auto-reload function. This card is issued by the participating financial institutions. It is linked with the user's credit or debit card Account which will be debited with the auto-reload value. In addition to these Terms and Conditions, the Zing Cards are also subject to the terms and conditions imposed by the respective financial institutions.
- ii. Tesco Clubcard: This card can be obtained at selected Tesco stores. Please refer to the terms and conditions applicable for Tesco Clubcard holders at the Tesco Malaysia website.
- iii. Watsons Card: A 2-in-1 card that provides reward points for Watson members in addition to the benefits You are entitled to with TNGSB. Clause 2.8 shall not apply to these cards. Please refer to the terms and conditions applicable for Watsons card holders at the Watsons Malaysia website.
- iv. Touch 'n Go Photocard: Personalise card with Your own chosen photo(s) or graphic(s). The card is sold at Touch 'n Go Service & Sales Centres.
- 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. Clause 2.8 shall not apply to MyKad.
- 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 Design Card is Touch 'n Go Charm with limited edition designs sold only for an exclusive period. Based on Clause 2.7.2 on Faulty/Damaged 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 Charm Touch 'n Go

1.0 Takrif

- 1.1. **"ATM"** ditakrifkan sebagai mesin teler automatik;
- 1.2. **"Transaksi Charm"** ertinya transaksi elektronik yang dihasilkan dengan menggunakan Charm Touch 'n Go di mana-mana Pemberi Perkhidmatan atau Tempat Jualan untuk transaksi pembayaran dan/atau Tambah Nilai;
- 1.3. **"Nilai Charm"** ertinya nilai kewangan setara dalam Charm Touch 'n Go yang boleh digunakan bagi Perkhidmatan;
- 1.4. **"Charm Touch 'n Go"** ertinya Charm pintar berjenama Touch 'n Go dengan Teknologi NFC yang membolehkan pengguna menambah nilai Charm Touch 'n Go melalui e-Dompet Touch 'n Go dan menggunakan Perkhidmatan;
- 1.5. **"Charm Tamat Tempoh"** ertinya Charm Touch 'n Go 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;
- 1.6. **"Dokumen Pengenalan"** ditakrifkan sebagai KP atau Pasport pelanggan, yang digunakan sebagai dokumen pengenalan dan penentusahan;
- 1.7. **"Dijadikan Tidak Sah"** ertinya tindakan menjadikan Charm Touch 'n Go 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;
- 1.8. **"Pengeluar"** ertinya TNGSB, atau mana-mana pihak ketiga lain seperti yang dibenarkan oleh TNGSB di Malaysia;
- 1.9. **"NFC"** ertinya teknologi komunikasi medan dekat ("*near field communication technology*");
- 1.10. **"Bayar Terus"** (*PayDirect*) ertinya ciri yang membolehkan Anda membuat bayaran di mana-mana Pemberi Perkhidmatan penyertaan, dengan menggunakan Charm Touch 'n Go Anda atau apa-apa tawaran produk lain yang terpakai, yang baginya caj akan dipotong terus daripada baki Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda;
- 1.11. **"Data Peribadi"** ertinya apa-apa maklumat yang berkaitan dengan seseorang yang dapat dikenal pasti, yang boleh dikenal pasti secara langsung atau tidak langsung oleh maklumat yang dikumpulkan oleh Pengeluar daripada Anda;
- 1.12. **"Tempat Jualan"** ertinya suatu kemudahan di tempat Charm Touch 'n Go 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/>
- 1.13. **"Kad Tersuai Produk"** merujuk kepada Charm Touch 'n Go tersuai produk yang dikeluarkan oleh TNGSB secara usaha sama dengan rakan perniagaannya dari semasa ke semasa;
- 1.14. **"Tambah Nilai"** ertinya transaksi penambahan nilai kewangan dalam Charm Touch 'n Go, yang dikendalikan di mana-mana pemberi perkhidmatan atau Tempat Jualan yang dibenarkan atau melalui Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda;
- 1.15. **"Pemberi Perkhidmatan"** ertinya peniaga, penjual atau organisasi, yang telah bersetuju untuk menerima bayaran melalui penggunaan Charm Touch 'n Go bagi barangan dan/atau perkhidmatan yang dijual dan/atau diberikan. Senarai Pemberi Perkhidmatan yang dibenarkan adalah disenaraikan pada Laman Web TNGSB pada pautan <http://www.touchngo.com.my/>;

- 1.16. **“Perkhidmatan”** ertinya perkhidmatan pembayaran elektronik yang diberikan oleh TNGSB melalui Charm Touch ‘n Go yang hendaklah merangkumi tetapi tidak terhad kepada pemudahan Transaksi Charm, Tambah Nilai dan Tempat Jualan, dan barangan/perkhidmatan yang ditawarkan oleh rakan perniagaannya dengan menggunakan perkhidmatan TNGSB;
- 1.17. **“Terma dan Syarat”** ertinya terma dan syarat ini serta terma-terma Perkhidmatan, dasar dan prosedur seperti yang boleh diubah atau diubah suai dari semasa ke semasa mengikut budi bicara TNGSB semata-mata;
- 1.18. **“TNG Digital”** ertinya TNG Digital Sdn Bhd (No. Pendaftaran: 201701042478 (1256651-M)), sebuah syarikat sekutu TNGSB;
- 1.19. **“T&S e-Dompet TNG”** ertinya terma dan syarat, dasar serta prosedur, yang berkaitan dengan penggunaan e-Dompet 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-Dompet TNG boleh diakses pada pautan: [Terma dan Syarat e-Dompet Touch ‘n Go](#);
- 1.20. **“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;
- 1.21. **“Portal TNGSB”** ertinya portal TNGSB yang boleh didapati pada pautan <https://tngportal.touchngo.com.my/>;
- 1.22. **“Portal e-Bayaran Balik TNGSB”** ertinya portal e-bayaran balik TNGSB yang boleh didapati pada pautan <https://customerservice.touchngo.com.my/erefund/>;
- 1.23. **“Laman Web TNGSB”** ertinya laman web korporat TNGSB yang boleh diakses pada pautan <http://www.touchngo.com.my/>;
- 1.24. **“TT”** ditakrifkan sebagai pemindahan bertelegraf;
- 1.25. **“e-Dompet 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-Dompet TNG;
- 1.26. **“Akaun e-Dompet Touch ‘n Go”** ertinya akaun pembayaran mudah alih yang diwujudkan dengan TNG Digital apabila Anda mendaftar untuk e-Dompet Touch ‘n Go;
- 1.27. **“Wang Tak Dituntut”** ertinya wang yang tertinggal dalam Charm Touch ‘n Go selama tempoh yang tidak kurang daripada tujuh (7) tahun dari tarikh transaksi terakhir seperti yang ditakrifkan di bawah Akta Wang Tak Dituntut 1965 semasa; dan
- 1.28. **“Anda”** ertinya anda sebagai orang yang kepadanya Charm Touch ‘n Go 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 Charm Touch ‘n Go.
- 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 mutlakanya, dari semasa ke semasa, untuk meminda Terma dan Syarat ini atau mana-mana bahagian daripadanya.
- 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 itu 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 Charm Touch 'n Go

- 2.2.1. Charm Touch 'n Go boleh digunakan di semua Tempat penggunaan penerimaan 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. Anda digalakkan supaya mendaftarkan Charm Touch 'n Go Anda dengan melaksanakan pendaftaran secara dalam talian melalui Portal TNGSB. Tertakluk pada syarat bahawa Anda mendaftarkan Charm Touch 'n Go Anda pada Portal TNGSB terlebih dahulu, jika Anda ingin menamatkan Charm Touch 'n Go Anda, Anda boleh meminta pembayaran balik baki Nilai Charm Anda dengan merujuk kepada Fasal 6 di bawah.
- 2.2.3. Apabila Anda mendaftarkan Charm Touch 'n Go Anda melalui Portal TNGSB, Anda mesti memastikan bahawa Data Peribadi yang Anda berikan adalah tepat, lengkap, tidak mengelirukan dan dikemaskinikan bila-bila ia berubah. Anda boleh mengemaskinikan Data Peribadi Anda dengan menghubungi Talian Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB melalui talian 03-2714 8888.
- 2.2.4. Anda dikehendaki supaya menggunakan Charm Touch 'n Go Anda mengikut prosedur, arahan dan garis panduan yang ditetapkan oleh TNGSB dari semasa ke semasa, dan tidak merosakkan, memanipulasikan, membuat salinan, menjalankan kejuruteraan membalik ("*reverse-engineer*") atau mengusik Charm Touch 'n Go itu atau melakukan apa-apa pengubahsuaian Charm Touch 'n Go itu.
- 2.2.5. Anda hendaklah mengambil semua langkah berjaga-jaga untuk mencegah apa-apa kejadian kehilangan, kecurian, pengklonan dan/atau penggunaan Charm Touch 'n Go tanpa kebenaran. Sekiranya berlaku apa-apa kehilangan, kecurian, pengklonan dan/atau penggunaan Charm Touch 'n Go 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.
- 2.2.6. TNGSB dan/atau Pemberi Perkhidmatan tidak akan menghormati apa-apa penggunaan Charm Touch 'n Go tanpa kebenaran dan Charm Touch 'n Go tersebut akan Dijadikan Tidak Sah oleh TNGSB.
- 2.2.7. Anda berhak menggunakan Charm Touch 'n Go bagi Perkhidmatan di mana-mana Pemberi Perkhidmatan dan Tempat Jualan yang dibenarkan, berdasarkan baki Nilai Charm dalam Charm Touch 'n Go Anda.



- 2.2.8. TNGSB tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang perbuatan, penolakan dan/atau peninggalan oleh mana-mana Pemberi Perkhidmatan untuk menerima Charm Touch 'n Go, dan TNGSB juga tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kecacatan atau kekurangan dalam sebarang Perkhidmatan yang diberikan oleh Pemberi Perkhidmatan.
- 2.2.9. Charm Touch 'n Go Anda adalah sah pada setiap masa melainkan jika ia Dijadikan Tidak Sah atau telah tamat tempoh menurut Terma dan Syarat ini. Charm Touch 'n Go Anda adalah sah untuk penggunaan sepanjang tempoh kesahan selama tujuh (7) tahun seperti yang terlihat dalam e-Dompet Touch 'n Go Anda/Portal TNGSB/resit Tambah Nilai/bahagian belakang Charm Touch 'n Go atau mesin Kios Layan Diri ("Self-Service Kiosk" atau SSK), dan selepas itu Charm Touch 'n Go tersebut hendaklah disifatkan sebagai tamat tempoh dan tidak sah untuk penggunaan.
- 2.2.10. TNGSB akan menghentikan atau menggantung Perkhidmatan dan/atau Charm Touch 'n Go Anda, mengikut mana-mana yang berkenaan, tanpa notis terdahulu dan/atau pampasan kepada Anda jika:
- i. Anda memungkirkan mana-mana Terma dan Syarat yang terkandung di sini;
 - ii. Anda melakukan apa-apa jua yang mungkin, pada pendapat TNGSB, menyebabkan kerosakan atau gangguan terhadap Perkhidmatan; dan/atau
 - iii. TNGSB berpendapat bahawa Charm Touch 'n Go 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.
- 2.2.11. 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 Charm yang belum digunakan sehingga siasatan mengenai Charm Touch 'n Go yang menimbulkan kesangsian itu diselesaikan mengikut perundangan, peraturan dan/atau garis panduan yang terpakai.
- 2.2.12. Sekiranya Perkhidmatan dan/atau Charm Touch 'n Go telah dihentikan atau digantung oleh TNGSB mengikut Fasal 2.2.11 dan 2.2.12 di atas, tiada bayaran balik bagi Nilai Charm dan tiada pampasan akan dibayar kepada Anda.
- 2.2.13. 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.
- 2.2.14. Nilai Charm maksimum bagi suatu Charm Touch 'n Go ialah RM1,500.00 sahaja pada satu-satu masa.
- 2.2.15. Tiada fi perkhidmatan yang dikenakan sekiranya tiada aktiviti direkodkan selama sesuatu tempoh masa tertentu seperti yang ditetapkan oleh TNGSB untuk Charm Touch 'n Go.

2.3 Fungsi Bayar Terus (*PayDirect*)

- 2.3.1. Anda boleh mengaitkan Charm Touch 'n Go Anda dengan e-Dompet Touch 'n Go Anda untuk, antara perkara lain, mengawasi Nilai Charm Anda dan menggunakan ciri-ciri Bayar Terus, tertakluk pada terma-terma penggunaan seperti yang dinyatakan di bawah T&S e-Dompet TNG. Charm Touch 'n Go 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 Charm Touch 'n Go Anda, dan amaun transaksi akan dipotong daripada baki Akaun e-Dompet Touch 'n Go Anda. Sekiranya



baki e-Dompet Touch 'n Go Anda tidak mencukupi, amaun transaksi akan dipotong daripada Nilai Charm Anda.

- 2.3.3. Bayaran balik untuk transaksi yang dipotong daripada Nilai Charm hendaklah dibuat mengikut Terma dan Syarat ini, sedangkan bayaran balik untuk transaksi yang dipotong daripada baki e-Dompet Touch 'n Go hendaklah dibuat mengikut T&S e-Dompet TNG.
- 2.3.4. Jika Charm Touch 'n Go Anda dicuri/hilang, Anda boleh menghapuskan kaitan Charm Touch 'n Go 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 Charm Touch 'n Go 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 6141a7718d1cd393dac569ed.touch.n.go/eWallet/user/terms/conditions/v32.pdf (website-files.com)

2.4 Charm Touch 'n Go yang Tamat Tempoh

- 2.4.1. Jika Charm Touch 'n Go Anda merupakan Charm Tamat Tempoh, Anda tidak akan dapat menggunakan Charm Touch 'n Go itu di mana-mana tempat penggunaan atau menggunakan sebarang Perkhidmatan, cth. lorong Tol, pintu LRT/Monorel/MRT/KTM dan pembaca Tempat Letak Kereta.
- 2.4.2. Nilai Charm yang terakhir direkodkan dalam Charm Touch 'n Go tamat tempoh Anda akan ditentukan oleh ejen khidmat pelanggan TNGSB, dan Nilai Charm akan dibayar balik kepada Anda mengikut Fasal 6 yang terkandung di sini.
- 2.4.3. Anda boleh merujuk kepada e-Dompet Touch 'n Go Anda, Portal TNGSB/resit Tambah Nilai/bahagian belakang Charm Touch 'n Go/mesin Kios Layan Diri ("Self-Service Kiosk" atau SSK) untuk mendapatkan maklumat mengenai tarikh tamat tempoh Charm Touch 'n Go Anda. Jika terdapat apa-apa tarikh yang bercanggah dengan tarikh tamat tempoh Charm Touch 'n Go, 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 & Jualan dan Kaunter Tambah Nilai Touch 'n Go kami yang terdekat dengan Anda untuk memeriksa tarikh tamat tempoh Charm Touch 'n Go Anda.

2.5 Charm Touch 'n Go yang Hilang atau Dicuri

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

- 2.6.1 Anda boleh, pada bila-bila masa, menamatkan dan menyerahkan Charm Touch 'n Go kepada TNGSB dan menghentikan penggunaan Perkhidmatan. TNGSB akan menentukan keadaan Charm Touch 'n Go yang dipulangkan, dan membayar balik apa-apa baki Nilai Charm kepada Anda. Anda boleh menamatkan Charm Touch 'n Go 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 TNGSB.

2.7 Waranti dan Penggantian Charm Touch 'n Go

2.7.1 Waranti Charm

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

2.7.2 Penggantian Charm

- i. Anda hendaklah menanggung kos dan perbelanjaan bagi apa-apa penggantian Charm Touch 'n Go yang disebabkan oleh kerosakan/pincang tugas dalam kefungsiannya Charm Touch 'n Go 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 Charm Touch 'n Go, Anda dikehendaki supaya membawa Charm Touch 'n Go itu ke mana-mana Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB untuk memperoleh suatu pengganti.
- iii. Jika Nilai Charm dapat ditentukan oleh ejen khidmat pelanggan TNGSB, Nilai Charm akan dipindahkan ke Charm Touch 'n Go pengganti.
- iv. Jika Nilai Charm tidak dapat ditentukan oleh ejen khidmat pelanggan TNGSB disebabkan oleh kerosakan/pincang tugas, Nilai Charm tidak akan dibayar balik kepada Anda.

2.8 Wang Tak Dituntut

- 2.8.1 Sekiranya transaksi terakhir yang dilaksanakan pada Charm Touch 'n Go Anda adalah lebih lama daripada tujuh (7) tahun, tanpa menghiraukan tarikh tamat tempoh Charm Touch 'n Go itu, baki Nilai Charm Anda hendaklah diklasifikasikan sebagai Wang Tak Dituntut dan hendaklah diserahkan kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut, Jabatan Akauntan Negara Malaysia oleh TNGSB mengikut kehendak-kehendak Akta Wang Tak Dituntut 1965. Selepas itu, Anda perlu membuat semua tuntutan yang berkaitan dengan pembayaran balik Wang Tak Dituntut dengan Pendaftar Wang Tak Dituntut.

2.9 Pembelian Charm Touch 'n Go

- 2.9.1 Saluran yang dibenarkan untuk pembelian Charm Touch 'n Go ialah e-Kedai Lazada e-Dompet Touch 'n Go.
- 2.9.2 Soalan Lazim e-Dompet Touch 'n Go hendaklah terpakai untuk Charm Touch 'n Go yang dibeli melalui e-Kedai Lazada e-Dompet Touch 'n Go. Soalan Lazim e-Dompet Touch 'n Go boleh



didapati di sini: <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 Saluran Tambah Nilai

- 2.10.1. Anda boleh membuat Tambah Nilai Charm Touch 'n Go Anda melalui saluran Tambah Nilai yang dibenarkan oleh TNGSB.
- 2.10.2. Saluran Tambah Nilai yang dibenarkan ialah:
 - i. e-Dompot Touch 'n Go, dengan syarat bahawa ia dipasang pada telefon pintar boleh guna NFC;
 - ii. Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch 'n Go, TNGSB;
 - iii. Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go oleh Pemberi Perkhidmatan;
 - iv. Kaunter Tambah Nilai Touch 'n Go di ejen dan peniaga yang dibenarkan;
 - v. Kaunter Touch 'n Go SPOT di Stesen Minyak penyertaan;
 - vi. Kios Layan Diri ("*Self-Service Kiosk*" atau SSK); dan
 - vii. 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 Charm Anda melalui e-Dompot Touch 'n Go, Anda akan dikehendaki supaya mendaftarkan Charm Touch 'n Go Anda pada Akaun e-Dompot Touch 'n Go Anda dan menyelesaikan penentusahan identiti e-Ketahui-Pengguna-Anda ("*e-Know-Your-Consumer*" atau eKYC). Untuk kejelasan, Anda masih dapat membuat Tambah Nilai bagi Charm Touch 'n Go 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 Charm Touch 'n Go Anda dijalankan melalui e-Dompot Touch 'n Go, Tambah Nilai itu adalah terhad kepada had Tambah Nilai maksimum yang telah Anda tetapkan pada Akaun e-Dompot 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 Charm Touch 'n Go dan Perkhidmatan, dan menolak apa-apa permintaan pembayaran balik yang dibuat bagi Nilai Charm, jika Tambah Nilai itu telah dijalankan pada saluran Tambah Nilai yang tidak dibenarkan.

2.11 Cukai yang Terpakai

- 2.11.1 Harga & fi 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 Charm Touch 'n Go

3.1 Portal TNGSB

- 3.1.1. Anda boleh mendaftarkan Charm Touch 'n Go Anda pada Portal TNGSB dengan mewujudkan suatu ID Log Masuk dan Kata Laluan, dan dengan menggunakan nombor siri Charm atau nombor perkilangan yang sah. Nombor siri Charm boleh didapati pada bahagian belakang Charm Touch 'n Go Anda, dan nombor perkilangan boleh didapati pada mana-mana resit Tambah Nilai untuk Charm Touch 'n Go itu.
- 3.1.2. Pendaftaran adalah dikehendaki jika Anda ingin menamatkan atau menghentikan penggunaan Charm Touch 'n Go untuk apa-apa pembayaran balik Nilai Charm.



- 3.1.3. Jika Anda telah melaporkan Charm Touch 'n Go Anda sebagai hilang atau dicuri, TNGSB akan mendapatkan kembali maklumat Anda daripada Portal TNGSB untuk memproses pembayaran balik Nilai Charm, tolak apa-apa fi atau caj yang terpakai, dan menamatkan Charm Touch 'n Go 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:
- 5.3 Semua notis, permintaan dan/atau komunikasi lain daripada Anda kepada TNGSB boleh disampaikan kepada yang berikut:
- surat biasa;
 - khidmat pesanan ringkas (SMS)/mel elektronik;
 - paparan notis di semua Pusat Perkhidmatan & Jualan dan/atau Kaunter Khidmat Pelanggan TNGSB;
 - diterbitkan pada Laman Web dan saluran media sosial rasmi TNGSB (termasuk tetapi tidak terhad kepada Facebook, Instagram, LinkedIn dan Twitter); dan/atau
 - diterbitkan pada surat khabar harian kebangsaan dalam bahasa-bahasa utama, diedarkan secara am di seluruh Malaysia.
- 5.4 Anda juga boleh mengunjungi mana-mana Pusat Perkhidmatan & Jualan dan Kaunter Khidmat Pelanggan TNGSB di:

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

Pusat Beli-Belah NU Sentral No. 201, Jalan Tun Sambanthan 50470 Kuala Lumpur	
--	--

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 TNGSB.

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/>

<https://telelink.bnm.gov.my/mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my>

6.0 Pembayaran Balik

6.1 Proses Pembayaran Balik

6.1.1 Anda boleh meminta pembayaran balik Nilai Charm bagi Charm Touch 'n Go Anda melalui kaedah berikut:

- i. menghubungi Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB;
- ii. mengisi Borang e-Bayaran Balik yang boleh didapati pada Laman Web TNGSB;
- iii. penyerahan melalui e-Dompet Touch 'n Go
- iv. kunjungan ke Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB.

6.1.2 TNGSB akan memproses semua permintaan pembayaran balik untuk Charm Touch 'n Go berdaftar sahaja. Anda perlu memastikan bahawa Charm Touch 'n Go Anda sudah pun didaftarkan melalui Portal TNGSB untuk membolehkan TNGSB memproses permintaan pembayaran balik itu.

6.1.3 Pembayaran balik hanya akan diproses untuk pemilik berdaftar Charm Touch 'n Go 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 Charm Touch 'n Go Anda

- i. dilaporkan hilang, dicuri atau rosak; atau
- ii. Jika Anda ingin menamatkan Charm Touch 'n Go Anda;

Anda boleh memohon pembayaran balik baki Nilai Charm Anda (iaitu Nilai Charm 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 penentuan dan pengenalpastian.



Sebagai alternatif, Anda boleh memohon suatu e-bayaran balik melalui Portal e-Bayaran Balik TNGSB, tertakluk pada syarat bahawa Charm Touch 'n Go Anda didaftarkan terlebih dahulu melalui Portal TNGSB 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-Dompot 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 Charm Anda telah berjaya dibayar balik, Charm Touch 'n Go Anda akan ditamatkan secara automatik oleh TNGSB.

6.2 Pembayaran Balik melalui e-Dompot Touch 'n Go

- 6.2.1 Sila muat turun aplikasi e-Dompot Touch 'n Go dan tentusahkan akaun e-Dompot 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 dan nombor perhubungan Anda, seperti yang didaftarkan pada Portal TNGSB adalah sepadan dengan maklumat peribadi Anda pada akaun e-Dompot Touch 'n Go Anda.

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

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

6.4 Bayaran 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-Dompot Touch 'n Go Anda.
- 6.4.3 Anda mesti mengemukakan Dokumen Pengenalan Anda bagi tujuan penentusahan dan pengenalpastian.
- 6.4.4 Jika bayaran balik perlu dibuat dalam mata wang asing, TNGSB akan membuat bayaran balik kepada Anda melalui TT ke akaun bank tentuan Anda. 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 Klausa 6.6 dan 6.7, bayaran balik akan dikreditkan kepada Anda dalam tempoh empat belas (14) hari selepas TNGSB menerima serahan pembayaran balik dengan maklumat dan/atau dokumentasi lengkap daripada Anda.
- 6.5.2 Bagi kes bayaran balik kompleks yang memerlukan siasatan lanjut oleh TNGSB dan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari, TNGSB hendaklah memaklumkan sebab kelewatan tersebut kepada Anda tepat pada masanya dan menyelesaikan siasatan dan tuntutan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas TNGSB menerima permintaan penyerahan bayaran balik dengan maklumat dan/atau dokumentasi lengkap daripada Anda.
- 6.5.3 Maklumat lengkap merujuk kepada maklumat seperti yang dinyatakan dalam Fasal 6.3, maklumat peribadi Anda, termasuk tetapi tidak terhad kepada, nama dan ID Anda, yang didaftarkan dengan akaun bank yang berkaitan mestilah sepadan dengan maklumat peribadi Anda yang didaftarkan dengan Kad Touch 'n Go Dipertingkat.

6.6 Pembayaran Balik untuk Transaksi yang Dikenakan Caj Berlebihan

- 6.6.1 Anda hanya boleh meminta pembayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan dalam tempoh dua (2) bulan dari kejadiannya.
- 6.6.2 Pembayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan adalah tertakluk pada penentusahan oleh Pemberi Perkhidmatan.

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

- 6.7.1 Bayaran balik untuk transaksi yang dikenakan caj berlebihan yang berlaku di lebuh raya yang dikendalikan oleh PLUS Expressways Berhad ("PLUS"), tertakluk pada penentusahan oleh PLUS, hendaklah dibuat dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh transaksi.
- 6.7.2 Anda boleh merujuk kepada Terma-terma Penggunaan PLUS pada laman web PLUS: (https://www.plus.com.my/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=952&Itemid=417&lang=en) dan Anda juga boleh melihat senarai 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).

7.0 Tanggung Rugi dan Had Liabiliti

7.1 Tanggung Rugi

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 dialami oleh Anda atau mana-mana orang yang dibenarkan oleh Anda, yang disebabkan oleh:

- i. penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Perkhidmatan oleh Anda atau mana-mana orang yang Anda benarkan;
- ii. apa-apa perbuatan/peninggalan oleh TNGSB, Lembaga Pengarah, pegawai dan/atau pekerjanya berhubung dengan Perkhidmatan;
- iii. apa-apa perbuatan/peninggalan oleh Pemberi Perkhidmatan berhubung dengan Perkhidmatan, walau bagaimana jua pun disebabkan;
- iv. apa-apa kehilangan, herotan atau kerosakan data yang timbul daripada penggunaan Perkhidmatan;
- v. apa-apa akses kepada data Charm Touch 'n Go 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 Charm Touch 'n Go 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 Charm 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 Charm, TNGSB tidak akan mengakui Nilai Charm dan tiada bayaran balik akan dibuat kepada Anda berkenaan dengan sebarang transaksi tipuan yang disyaki. TNGSB tidak akan dipertanggungjawabkan atau bertanggungjawab berhubung dengan apa-apa tuntutan yang Anda buat atau yang dibuat oleh mana-mana pihak ketiga berkenaan dengan Nilai Charm itu.

8.0 Notis Privasi

8.1 Data Peribadi

8.1.1 Anda menyedari sepenuhnya Data Peribadi yang dikumpulkan oleh TNGSB daripada Anda, dan Anda dengan ini memberikan persetujuan Anda kepada TNGSB untuk Data Peribadi Anda digunakan, diproses, disimpan dan/atau dizahirkan mengikut Notis Privasi TNGSB yang boleh diakses pada laman web TNGSB pada pautan https://www.touchngo.com.my/assets/documents/pages/home/TNG_Privacy-Notice_Revised_Nov-2021.pdf, yang mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Sila baca Notis Privasi TNGSB dengan teliti kerana ia mengawal pengumpulan dan penggunaan Data Peribadi Anda oleh kami.

8.1.2 Anda mengakui bahawa pengambilan gambar dan perfileman mungkin berlaku di acara atau premis TNGSB. TNGSB mempunyai hak untuk menggunakan imej dan video yang dirakamkan di acara tersebut atau premis Kami dengan gambar foto dan video Anda bagi tujuan promosi dan pemasaran oleh TNGSB pada saluran media sosial, laman web TNGSB dan bahan cetak, tanpa 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 Charm yang mengurus 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 yang telah Anda baca, fahami dan setuju hendaklah mengatasi versi yang lain.

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. Fasal 2.8 tidak terpakai untuk kad ini. Sila rujuk kepada terma dan syarat yang terpakai untuk pemegang kad Watsons pada laman web Watsons Malaysia.
- iv. Kad Foto Touch 'n Go: Peribadikan kad ini dengan gambar foto atau grafik pilihan Anda sendiri. Kad ini dijual di Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch 'n Go.
- 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. Fasal 2.8 tidak terpakai untuk MyKad.
- vi. Kad Touch 'n Go BIZSpoke: Dahulunya dikenali sebagai kad "Reka Bentuk Khas" yang disediakan oleh TNGSB. Ia merupakan kad buatan tersuai yang diwujudkan khas untuk rakan perniagaan TNGSB yang akan dikeluarkan kepada pelanggan rakan perniagaan itu.
- vii. Kad 'Limited Edition' merupakan Kad Touch 'n Go 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.