

Welcome Campaign FAQ

Q1 What is the TNG Digital Welcome Campaign offer?

A1 In this campaign walk-in customers at selected locations will receive a reload soft pin valued at RM5.00, RM6.00, RM8.00 or RM10.00. Each Reload pin can only be used once and will expire upon the printed date. Reload amount will be as printed on the reload soft pin. This list of participating merchants can be found at www.tngdigital.com.my.

Q2 What is the duration of this campaign?

A2 This campaign will run from 26th July 2018 until 31st August 2019 subject to the remaining reload soft pin stock at each participating merchant.

Q3 How can I be eligible for, and participate in this campaign?

A3 You must meet the following criteria in order to be eligible to receive the reload soft pin reward

- You must be a new user to the Touch 'n Go eWallet app by downloading and registering an account within the app during the campaign period.
- You must not have performed any reload via the app before
- If you meet both conditions above, you will be eligible to receive one reload soft pin from one of the participating outlet.
- Use the reload soft pin number to reload the Touch n' Go eWallet app.

Q4 How do I reload my app with the reload soft pin?

A4 Reload instructions of the reload soft pins will be printed at the back of the reload soft pin.

Q5 When will I receive the campaign reward amount after reloading?

A5 The amount will be immediately reflected in the eWallet balance provided the reload process was successful.

Q6 I did not receive the reward after using the reload soft pin or I encountered issues while performing the reload process. What can I do?

A6 Kindly confirm that your reload soft pin is correct and you are a new eWallet User as explained in clause 3 of the Terms and Conditions for TNG Digital 'Welcome Campaign'. If issue persists, kindly contact our customer Careline at 03-2714 8888.

Q7 I have downloaded the Touch 'n Go eWallet app yesterday but did not register my account. Am I still eligible?

A7 Yes, as long as you have not reloaded your eWallet prior to this campaign, you are eligible to receive a reload soft pin via this campaign.

Q8 What happens when the participating merchant has distributed all available reload soft pins?

A8 Campaign will end. Customers who have received the reload soft pin prior to this can still use the reload soft pin, as long as the reload soft pin has not expired. The expiry date is printed on the reload soft pin.

Q9 I had entered the wrong reload soft pin number more than 5 times. Now I am not allowed to reload my eWallet. What can I do?

A9 Kindly try again in 1 hour time or contact our Customer Careline at 03-2714 8888.

Q10 I had entered the wrong personal details during registration. How can I rectify this?

A10 You can change your personal details by clicking 'Edit Profile' page in your Touch 'n Go eWallet. Please take note that you'll have to provide the correct answer to the security question in order to proceed. Due to privacy concerns, some personal details are not allowed to be edited immediately. For those changes, kindly contact our Customer Careline at 03-2714 8888.

Q11 Can I sell reload soft pin which I obtained through this Campaign?

A11 No. All reload soft pins distributed are not for resale purposes.

Q12 I do not wish to use the reloaded amount at the participating merchants. Can I use at any other locations?

A12 Yes you can. You can use the complimentary amount at any merchant that accepts the Touch 'n Go eWallet payment.

Soalan Lazim Bagi Kempen "Welcome"

S1 Apakah yang ditawarkan melalui kempen "Welcome Campaign" ini?

J1 Pengguna yang memuat turun dan mendaftar akaun baru bagi Touch 'n Go eWallet di salah satu (1) lokasi peniaga terpilih layak menerima pin tambah nilai Touch 'n Go eWallet (pin tambah nilai) bernilai RM5.00, RM6.00, RM8.00 atau RM10.00. Setiap pin tambah nilai hanya boleh digunakan sekali dan akan tamat tempoh pada tarikh luput yang tertera pada pin tambah nilai tersebut. Denominasi tambah nilai dicetak pada pin tambah nilai tersebut. Senarai lokasi peniaga terpilih boleh didapati di laman web kami www.tngdigital.com.my.

S2 Bilakah tempoh kempen ini?

J2 Kempen ini bermula pada 26 Julai 2018 sehingga 31 Ogos 2019 atau apabila kesemua pin tambah nilai bagi kempen ini telah diedarkan, manamana yang terdahulu.

S3 Bagaimanakah cara untuk menyertai kempen ini?

J3 Bagi mendapatkan ganjaran pin tambah nilai, anda hendaklah memenuhi kriteria berikut:

- Anda hendaklah memuat turun dan mendaftarkan akaun Touch 'n Go eWallet sebagai pengguna baru sewaktu kempen berlansung.
- Anda tidak pernah membuat sebarang tambah nilai sebelum kempen bermula.
- Anda layak menerima satu (1) pin tambah nilai dari satu (1) peniaga terpilih sahaja sekiranya anda memenuhi kriteria di atas.
- Gunakan pin tambah nilai tersebut untuk menambah nilai Touch 'n Go eWallet anda.

S4 Bagaimanakah cara untuk membuat tambah nilai Touch 'n Go eWallet menggunakan pin tambah nilai?

J4 Langkah-langkah untuk membuat tambah nilai ada tertera pada bahagian belakang pin tambah nilai tersebut.

S5 Bilakah saya akan menerima ganjaran selepas membuat tambah nilai?

J5 Jumlah tambah nilai akan dikemaskini serta merta pada baki Touch 'n Go eWallet setelah proses tambah nilai berjaya dilakukan.

S6 Apa yang boleh saya lakukan sekiranya saya tidak menerima ganjaran selepas memasukkan pin tambah nilai atau saya menghadapi sebarang masalah sewaktu membuat tambah nilai?

J6 Sila pastikan nombor pin tambah nilai yang dimasukkan adalah tepat dan anda merupakan seorang pengguna baru menurut klausa tiga Terma dan Syarat TNG Digital 'Welcome Campaign'. Sekiranya terdapat sebarang masalah lanjut, sila hubungi talian khidmat pelanggan kami di 03-2714 8888.

S7 Saya telah memuat turun Touch 'n Go eWallet semalam. Namun, saya tidak belum mendaftarkan akaun saya. Adakah saya masih layak untuk menyertai kempen ini?

J7 Ya, anda masih layak untuk menyertai kempen ini sekiranya anda tidak pernah membuat sebarang tambah nilai sebelum sebelum kempen ini berlansung.

S8 Apa yang akan terjadi sekiranya semua pin tambah nilai bagi kempen ini telah habis diedarkan di setiap lokasi peniaga terpilih.

J8 Kempen akan berakhir. Pengguna yang menerima pin tambah nilai masih boleh menggunakan pin tambah nilai tersebut sekiranya ia masih belum tamat tempoh. Tarikh luput ada tertera pada pin tambah nilai.

S9 Saya telah memasukkan nombor pin tambah nilai yang salah sebanyak 5 kali. Kini, saya tidak boleh membuat sebarang tambah nilai. Apa yang boleh saya lakukan?

J9 Sila cuba semula selepas tempoh satu (1) jam atau hubungi talian khidmat pelanggan kami di 03-2714 8888.

S10 Saya telah memasukkan butiran peribadi yang salah ketika membuat pendaftaran. Bagaimana untuk membetulkan butiran tersebut?

J10 Anda boleh membetulkan dan mengemaskini butiran peribadi pada bahagian 'Edit Profile' di Touch 'n Go eWallet. Anda dikehendaki untuk memasukkan jawapan yang tepat bagi soalan keselamatan sebelum dibenarkan membuat sebarang pembetulan atau mengemaskini butiran peribadi anda. Walau bagaimanapun, bagi tujuan melindungi data peribadi anda, sesetengah butiran peribadi tidak boleh dibetulkan atau dikemaskini serta merta melalui Touch 'n Go eWallet. Oleh itu, anda hendaklah

menghubungi talian khidmat pelanggan di 03-2714 8888 untuk sebarang perubahan.

S11 Bolehkah saya menjual pin tambah nilai yang saya perolehi melalui kempen ini?

J11 Tidak. Kesemua pin tambah nilai yang diedarkan melalui kempen ini tidak boleh dijual semula.

S12 Saya tidak ingin menggunakan pin tambah nilai ini untuk tujuan pembelian di lokaisi peniaga yang terpilih. Bolehkan saya menggunakannya di lokasi lain?

J12 Ya. Pin tambah nilai yang diedarkan boleh juga digunakan di mana-mana lokasi yang boleh menerima bayaran eWallet Touch N Go.

Location of participating merchants / Lokasi peniaga yang terpilih

- **Touch 'N Go Hub CEC Bangsar**
Tower 5, Avenue 5, 8, Jalan Kerinchi, Bangsar South, 59200 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
- **Touch 'N Go Service Centre, Nu Sentral**
2-07, Nu Sentral, Jalan Tun Sambanthan, Kuala Lumpur Sentral, 50470 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
- **Touch 'N Go Hub, Johor Bahru**
12d, Jalan Yahya Aldatar, Bukit Senyum, 80300 Johor Bahru, Johor
- **Touch 'N Go Mobile & Roadshow Team**
at selected highway locations / di lokasi lebuh raya yang terpilih
- Selected agent representatives of TNG Digital
Agen wakil yang terpilih dari TNG Digital
- And other selected locations with our campaign banner
Dan di lokasi yang memaparkan kempen ini