



Frequently Asked Question (FAQ)

GST Implementation by Touch 'n Go Sdn Bhd (TNGSB)

1. Does TNGSB impose GST on its customers effective 1 April 2015?
YES. TNGSB imposes 6% GST on its customers for Touch 'n Go products and service fees or charges effective 1 April 2015.
2. What TNGSB product purchases are subjected to GST?
TNGSB product purchases which are subjected to GST are:
 - i) Touch 'n Go Cards (Generic card, Special Design Card, Photocard, Fleetcard for Corporates & Government Agencies, Cards for JUSA C Officers and Plustrack)
 - ii) Touch 'n Go Zing Cards (subjected to charges imposed by the respective issuance banks, if applicable)
 - iii) SmartTAG device and its accessories.
 - iv) Others; eg. Merchandises (Plush toys/Key chain/T-shirt, etc...) sold by Touch 'n Go
3. What service fees or charges imposed by TNGSB are subjected to GST?
All service fees or charges by TNGSB are subjected to GST. Please refer to Fees & Charges at www.touchngo.com.my.
4. Are TNG usages subjected to GST?
No, except for surcharge on parking fee.
5. Are TNG reload subjected to GST?
Touch 'n Go reload amount is not subjected to GST.
However, reload service charge/ reload fee of RM0.50 is subject to GST.
6. Do customers require to pay GST for reload fee of RM0.50, imposed by authorized reload agents, (for eg. retail merchants, petrol service stations, participating banks (for auto reloads in Zing cards & reloads at ATM & CDM))?
YES. Customers are required to pay GST for reload fee of RM0.53 (inclusive of 6% GST) on the reload service charge/ reload fee.

GST Calculation on reload fee : (RM0.50 X 6% GST = 0.03 cents).
7. Are there any changes in TNGSB policy and process when GST is implemented effective 1 April 2015?
In standardization of TNGSB policy and process, effective 1 April 2015, card warranty period for generic card, special design card and Photocard are **30 days from its purchase date**. Hence, faulty card (defect not caused by user's negligence) within 30 days warranty period will be replaced with a new card without charges at Touch 'n Go service counters.



8. Am I entitled to card warranty for the card purchased prior to 1 April 2015?

Please be informed that for card purchases before 1st April 2015 but still under warranty, the warranty period will end by 30 April 2015.

All other Touch 'n Go processes related to product purchase, usage and reload transactions remain the same upon GST implementation effective 1 April 2015.

9. Where can I get further details on GST implementation by TNGSB?

Customers can contact the following channels to get assistance.

- i) Facebook @MyTouchnGo
- ii) Twitter @MyTouchnGo
- iii) e-Customer Service at www.touchngo.com.my
- iv) Email to careline@touchngo.com.my
- v) SMS TNG <your inquiry> SEND To 36266
- vi) Call Careline at 03-2714 8888 (from 7.00am to 10.00pm, daily including public holidays)
or
- vii) TNG Hub at:
 - The Sphere, Bangsar South, Kerinchi, Kuala Lumpur
 - NU Sentral, Kuala Lumpur
 - Jabatan Pendaftaran Negara, Putrajaya
 - Wisma Nufri, Johor Bahru

We will be glad to assist you.



Soalan-soalan lazim

Pelaksanaan GST oleh Touch 'n Go Sdn Bhd (TNGSB)

1. Adakah TNGSB mengenakan 'Cukai Barangan & Perkhidmatan' atau GST mulai 1 April 2015?
YA. TNGSB mengenakan 'Cukai Barangan & Perkhidmatan' atau GST 6% mulai 1 April 2015?
2. Apakah produk jualan TNGSB yang dikenakan GST?
Antara produk jualan TNGSB yang dikenakan GST adalah:
 - i) Kad Touch 'n Go (Kad biasa, kad reka bentuk istimewa, kad foto (*Photocard*), kad 'Co-branded', Fleetcard untuk Korporat & agensi kerajaan, kad untuk pegawai JUSA C dan *Plustrack*)
 - ii) Kad Touch 'n Go Zing (tertakluk kepada sebarang caj yang dikenakan oleh bank yang mengeluarkan kad, jika ada)
 - iii) Alat SmartTAG dan aksesori.
 - iv) Lain-lain; seperti barangan cenderahati (*'Plush Toys'/Rantai Kunci/Baju-T, dll...*) yang dijual oleh TNGSB.
3. Apakah fi atau caj perkhidmatan oleh TNGSB yang dikenakan GST?
Semua fi atau caj perkhidmatan oleh TNGSB dikenakan GST. Sila rujuk di www.touchngo.com.my.
4. Adakah pembayaran menggunakan kad Touch 'n Go dikenakan GST?
TIDAK. Kecuali bagi bayaran tambahan untuk parkir (tempat letak kereta).
5. Adakah tambah nilai Touch 'n Go dikenakan GST?
Tambah nilai tidak akan dikenakan GST.
Tetapi, caj tambah nilai RM0.50 adalah tertakluk kepada GST.
6. Adakah pelanggan dikenakan bayaran GST untuk fi atau caj tambah nilai RM0.50 yang dicaj oleh ejen tambah nilai yang sah; (*seperti kedai runcit, stesen petrol, bank (untuk tambah nilai secara automatik kad Zing & tambah nilai di mesin ATM & CDM)?*)
YA. Pelanggan dikehendaki membayar GST bagi yuran tambahan sebanyak RM0.53 (termasuk 6%GST) untuk caj perkhidmatan tambah nilai.

Cara mengira GST untuk caj tambah nilai : $(RM0.50 \times 6\% \text{ GST} = 0.03 \text{ sen} + RM0.50 = RM0.53)$.



7. Adakah terdapat sebarang perubahan di dalam dasar dan proses Touch 'n Go apabila GST berkuatkuasa 1 April 2015?

Sejajar dengan keseragaman dasar dan proses TNGSB, berkuat kuasa 1 April 2015, tempoh jaminan kad bagi kad biasa, kad reka bentuk istimewa dan kad foto adalah 30 hari dari tarikh pembelian. Kad yang tidak berfungsi (rosak bukan kerana kecuaiannya pengguna) yang masih berada dalam tempoh jaminan 30 hari akan ditukar dengan kad yang baru tanpa sebarang caj di kaunter khidmat pelanggan Touch 'n Go.

8. Adakah saya menikmati jaminan kad bagi pembelian kad sebelum 1 April, 2015?

Dimaklumkan kad yang dibeli sebelum 1 April 2015 dan masih dalam jaminan, tempoh jaminan tersebut akan berakhir sebelum atau pada 30 April 2015.

Proses TNGSB lain yang melibatkan pembelian produk, transaksi penggunaan dan tambah nilai adalah tidak berubah setelah GST dilaksanakan mulai 1 April 2015.

9. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan butiran lanjut berkenaan GST yang dikenakan oleh TNGSB?

Pelanggan boleh menghubungi saluran khidmat pelanggan berikut untuk mendapatkan bantuan.

- i) Facebook @MyTouchnGo,
- ii) Twitter @MyTouchnGo
- iii) e-Customer Service di www.touchngo.com.my
- iv) Emel kepada careline@touchngo.com.my
- v) SMS TNG <pertanyaan anda> SEND kepada 36266
- vi) Hubungi Careline di talian 03-2714 8888 (daripada 7.00 pagi sehingga 10.00 malam, setiap hari termasuk cuti umum) atau
- vii) Hab TNGSB di:
 - The Sphere, Bangsar South, Kerinchi, Kuala Lumpur
 - NU Sentral, Kuala Lumpur
 - Jabatan Pendaftaran Negara, Putrajaya
 - Wisma Nufri, Johor Bahru

Kami sedia membantu anda.