SOALAN LAZIM (FAQs) UNTUK APLIKASI JUSTGO		
	BAHAGIAN 1 : SOALAN UMUM	
1.	Apakah tujuan utama aplikasi JustGO?	Aplikasi JustGO menyediakan 2 perkhidmatan ini: 1. Kemudahan pembayaran tol ANPR JustGO boleh didapati di KESEMUA LORONG di KESEMUA PLAZA TOL di Lebuhraya PLUS. Walau bagaimanapun, sila ambil perhatian terhadap pengecualian berikut: a. Plaza Tol Bangunan Sultan Iskandar (BSI): Transaksi ANPR JustGO TIDAK TERSEDIA di plaza tol ini. b. Plaza Tol Tanjung Kupang: Tiada pemulangan wang (refund) serta-merta bagi transaksi pusingan U Malaysia. c. Plaza Tol Bandar Cassia: Buat masa ini, ANPR hanya tersedia di lorong RFID sahaja. d. Sila rujuk laman web JustGO di www.justgo.com.my atau akaun media sosial JustGO untuk senarai terkini lokasi dan plaza tol yang mengambil bahagian, yang boleh dipinda, diperluas, atau ditamatkan dari semasa ke semasa mengikut budi bicara JustGO. 2. Pengeluaran e-Invois kepada pengguna • Lebuhraya PLUS; dan • Lebuhraya LPT2; dan • Lebuhraya LLB. 3. Pelanggan perlu memuat turun aplikasi ini dan mendaftar akaun untuk menggunakan fungsi ini.
2.	Siapakah pemilik aplikasi JustGO?	Pemiliknya ialah JustGO Solutions Berhad, anak syarikat milik penuh PLUS Berhad.
3.	Di manakah saya boleh mendapatkan aplikasi JustGO?	1. Sila muat turun aplikasi JustGO dari Android Play Store atau Apple Store. 2. Sila pastikan anda menerima semua kemas kini aplikasi akan datang untuk penggunaan aplikasi yang penuh dan tidak terganggu.
4.	Apakah sistem pengendalian minimum untuk menggunakan aplikasi JustGO?	1. JustGO memerlukan sekurang-kurangnya Android versi 10, iOS versi 18.0.0 dan EMUI (Huawei) versi 10 untuk beroperasi, bagi memastikan tahap keselamatan dan perlindungan yang optimum kepada semua pengguna. 2. Sistem pengendalian lama yang mungkin tidak disokong dengan tampung keselamatan mungkin mempunyai risiko kerentanan yang lebih tinggi.
5	Adakah terdapat sebarang had umur untuk menyertai aplikasi JustGO?	Ya, anda mestilah berumur 17 tahun dan ke atas.
6.	Apakah langkah-langkah yang perlu diselesaikan dalam Aplikasi JustGO untuk menggunakan perkhidmatannya?	1. **Sahkan nombor telefon bimbit anda** – daftar dengan nombor mudah alih yang sah. 2. **Sahkan emel anda** – sahkan melalui pautan emel. 3. **Sahkan identiti** (e-KYC) – gunakan MyKad, MyTentera dan pasport, bersama-sama dengan pemeriksaan biometrik. 4. **Daftar kenderaan anda** (e-KYV) – muat naik Sijil Pemilikan Kenderaan (VOC), geran kereta digital dari aplikasi Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), bersama-sama dengan gambar hadapan dan belakang kereta anda. 5. **Pautkan pembayaran** – kad debit atau kad kredit sebagai kaedah pembayaran untuk ANPR.
	BAHAGIAN 2: PENDAFTARAN UNTUK AKAUN JUSTGO DAN PENGESAHAN YANG DIPERLUKAN – UNTUK INDIVIDU	

7.	Apakah butiran peribadi yang diperlukan untuk mendaftar akaun JustGO?	Anda akan dikehendaki memberikan butiran ini: 1. Bagi **warganegara Malaysia** a. Nama penuh mengikut MYKAD/MYTENTERA anda b. Nombor pengenalan MYKAD/MYTENTERA 2. Bagi **bukan warganegara Malaysia** a. Nama penuh seperti dalam pasport anda b. Nombor pasport 3. Alamat e-mel 4. Nombor telefon bimbit 5. Dan butiran peribadi lain yang berkaitan seperti yang dinyatakan di Halaman Pendaftaran.
8.	Saya mempunyai akaun PLUSMiles sedia ada. Bolehkah saya menggunakan aplikasi JustGO?	1. Ya, sila muat turun aplikasi dan log masuk (melalui pilihan SIGN IN) menggunakan nama pengguna dan kata laluan PLUSMiles sedia ada anda. 2. Sekiranya diperlukan, anda mungkin diminta untuk mengesahkan nombor telefon bimbit atau alamat e-mel anda 3. Pengguna PLUSMiles telah dipradaftar dengan Akaun JustGO yang membolehkan anda mengakses JustGO tanpa melalui proses pendaftaran lagi. 4. Jika anda mendapati butiran anda sudah lapuk atau tidak betul, anda boleh mengemas kini dalam tetapan. 5. Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: a. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ b. **Emel:** contact@justgo.com.my c. **CareLine:** 03-2701 7777
9.	Saya sudah mempunyai akaun MyDigital ID. Bolehkah saya menggunakannya untuk log masuk?	1. Ya. Sekiranya anda mempunyai akaun MyDigital ID, anda boleh menggunakannya untuk log masuk ke aplikasi JustGO. 2. Sila pilih Log Masuk melalui MyDigital ID pada paparan log masuk untuk mengakses akaun anda. 3. Untuk bantuan lanjut berkenaan MyDigital ID, sila hubungi Khidmat Pelanggan MyDigital ID di a. info@myid.my: dan b. 03-8687 2772. c. (Waktu Operasi: 7:30 pagi – 9:00 malam setiap hari, termasuk Cuti Umum).
10.	Apakah itu e-KYC?	1. “Elektronik Kenali Pelanggan Anda”, ialah proses digital yang digunakan untuk mengesahkan identiti pelanggan dari jauh menggantikan kaedah tradisional berasaskan kertas. 2. e-KYC melibatkan pengesahan identiti pelanggan melalui cara elektronik seperti pengecaman muka, muat naik dokumen dan data biometrik.

11.	Saya telah menyelesaikan proses pendaftaran untuk individu. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Anda akan dikehendaki melengkapkan proses pengesahan identiti (e-KYC) seperti di bawah. **Bagi Warganegara Malaysia dengan MyKad/MyTentera** 1. Sahkan identiti peribadi anda menggunakan dokumen pengenalan rasmi, iaitu MyKad atau MyTentera, dengan mengambil gambar bahagian hadapan dan belakang dokumen tersebut berlatarbelakangkan latar kosong. Pastikan semua maklumat dipaparkan dengan jelas, lengkap dan tanpa sebarang halangan; a. Sekiranya anda pemegang MyTentera, sila gunakan MyTentera anda untuk tujuan pengesahan. 2. Pastikan nama dan nombor pengenalan diri dalam profil anda sepadan dengan dokumen pengenalan rasmi. Jika tidak sepadan, sila kemas kini maklumat profil anda sebelum meneruskan proses pengesahan identiti. 3. Lakukan pengesahan wajah secara langsung (liveness matching) melalui swafoto masa nyata. Pastikan wajah anda tidak terlindung, kelihatan dengan jelas dan berada dalam pencahayaan yang baik bagi mengesahkan kehadiran fizikal anda. 4. Sahkan bahawa gambar dan maklumat yang akan dihantar adalah tepat dan betul. 5. Kegagalan mematuhi perkara di atas boleh menyebabkan maklumat yang tidak tepat direkodkan, permohonan ditolak, dan memerlukan penghantaran semula. Bagi **Bukan warganegara Malaysia yang mempunyai pasport** 1. Sahkan identiti peribadi anda dengan dokumen pengenalan rasmi iaitu pasport, dengan mengambil gambar muka surat pertama pasport dengan berlatar belakang rata dan jelas menunjukkan kod alfanumerik piawai (juga dikenali sebagai Zon Boleh Baca Mesin) yang terletak di bahagian bawah halaman data, biasanya pada halaman pertama pasport. Zon Boleh Dibaca Mesin mengandungi maklumat seperti nama pemegang pasport, nombor dokumen, kewarganegaraan, tarikh lahir, jantina dan tarikh luput dan ia mesti menunjukkan butiran ini dengan jelas, lengkap dan tanpa halangan; dan 2. Sila pastikan nama dan nombor pengenalan dalam profil anda sepadan dengan dokumen pengenalan rasmi. Jika tidak sepadan, sila kemas kini maklumat profil anda sebelum meneruskan proses pengesahan identiti. 3. Padanan keaktifan (liveliness) dilakukan menggunakan swafoto masa nyata. Sila pastikan wajah anda **tidak dihalang**, **kelihatan dengan jelas**, dan **mempunyai pencahayaan yang baik** bagi mengesahkan kehadiran fizikal anda. 4. Sahkan bahawa imej dan maklumat yang dihantar adalah tepat. 5. Kegagalan berbuat demikian akan mengakibatkan butiran yang tidak tepat direkodkan, **permohonan ditolak**, dan memerlukan **penghantaran semula**.

12.	Apakah itu e-KYV?	1. e-KYV bermaksud Electronic Know Your Vehicle, proses digital yang digunakan untuk mengesahkan kenderaan pelanggan dari jauh. 2. e-KYV melibatkan pengesahan pemilikan kenderaan seseorang melalui cara elektronik seperti pengesahan dokumen dan pengecaman imej.
13.	Bagaimanakah cara saya melaksanakan proses e-KYV?	Langkah-langkah untuk **proses e-KYV** adalah seperti di bawah:- 1. Istiharkan bahawa anda adalah pemilik kenderaan tersebut. 2. Muat naik salinan sijil pemilikan kenderaan dari aplikasi MyJPJ dan ia mestilah menunjukkan butiran dengan jelas, lengkap dan tanpa halangan. 3. Ambil gambar pandangan hadapan dan belakang kenderaan dengan jelas, lengkap dan menunjukkan pandangan penuh kenderaan dan plat pendaftaran kenderaan dalam cahaya yang baik. 4. Secara pilihan, pilih kenderaan sebagai lalai untuk dipaparkan di halaman 'Laman Utama' aplikasi 5. Mengesahkan imej dan butiran yang dihantar adalah tepat. 6. Sila ambil perhatian bahawa butiran pemilikan dan kenderaan mesti sepadan. Kegagalan berbuat demikian akan mengakibatkan butiran yang tidak tepat direkod, permohonan ditolak dan memerlukan penghantaran semula.
14.	Di manakah saya boleh mendapatkan salinan sijil pemilikan kenderaan saya ('Vehicle Ownership Certificate')?	1. Anda boleh mendapatkannya daripada aplikasi MYJPJ (sila rujuk Imej 1 untuk rujukan anda) atau layari https://www.jpj.gov.my/. 2. Kegagalan berbuat demikian akan mengakibatkan butiran yang tidak tepat direkod, permohonan ditolak dan memerlukan penghantaran semula. Imej 1
15.	Saya ingin menambah kenderaan yang bukan milik saya. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Apabila anda ingin menambah kenderaan, sila nyatakan sama ada anda adalah 1. Pengguna kenderaan yang sah 2. Menyediakan dokumen sokongan iaitu MYKAD dan Sijil Pemilikan Kenderaan pemilik. 3. Dibenarkan untuk menggunakan kenderaan yang didaftarkan atas nama syarikat, organisasi atau badan kerajaan. 4. Menyediakan dokumen sokongan iaitu Sijil Pendaftaran Perniagaan dan Sijil Pemilikan Kenderaan oleh pemilik. 5. Ambil gambar pandangan depan dan belakang kenderaan dengan jelas, lengkap dan tunjukkan pandangan penuh kenderaan dan plat pendaftaran kenderaan dalam cahaya yang baik. 6. Permintaan ini akan diluluskan secara manual dalam masa 48 jam (tidak termasuk hujung minggu dan cuti umum). 7. Sila ambil perhatian bahawa butiran pemilikan dan kenderaan mesti sepadan. 8. Kegagalan berbuat demikian akan mengakibatkan butiran yang tidak tepat direkod, permohonan ditolak dan memerlukan penghantaran semula.
16.	Berapa jumlah kenderaan yang boleh saya tambahkan ke senarai?	Anda boleh menambah sehingga 10 kenderaan pada bila-bila masa.
17.	Saya telah menukar kenderaan saya. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Anda perlu membuangkan kenderaan lama dan melakukan proses e-KYV dengan kenderaan yang baharu.
18.	Saya tidak dapat menyelesaikan proses e-KYV. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Wakil khidmat pelanggan akan mengesahkan perkara ini secara manual dan, jika perlu, menghubungi anda melalui alamat e-mel berdaftar dan/atau nombor mudah alih anda.

19.	Saya telah menjual kenderaan saya. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Sila padamkan kenderaan daripada aplikasi dengan segera. 2. Pergi ke tab SAYA > KENDERAAN 3. Jika anda gagal berbuat demikian, anda akan terus dikenakan bayaran untuk transaksi tol dimasa hadapan apabila kenderaan digunakan untuk ANPR oleh pemilik baharu. 4. Terdapat tempoh pengesahan selama 24 jam sebelum kenderaan dipadamkan daripada aplikasi.
20.	Apakah e-KYP?	e-KYP adalah singkatan bagi Electronic Know Your Payment, sebuah proses digital yang digunakan untuk mengesahkan kaedah pembayaran pelanggan melalui kaedah elektronik dengan menggunakan gerbang pembayaran dalam talian.
21.	Bagaimana saya melaksanakan e-KYP?	Sila pastikan anda telah berjaya melengkapkan e-KYC untuk menambah kaedah pembayaran. Langkah-langkah untuk e-KYP adalah seperti berikut: a) Pelanggan akan dialihkan ke gerbang pembayaran dalam talian yang ditetapkan untuk mengesahkan kad bank yang dipilih bagi ANPR di lebuh raya PLUS. b) Kad bank yang diterima mestilah Kad Kredit / Kad Debit / Kad Prabayar dengan logo MyDebit / Mastercard / Visa dan dikeluarkan oleh bank di Malaysia. c) Pelanggan perlu memasukkan butiran kad bank dan menyimpan butiran tersebut untuk transaksi akan datang; dan d) Pelanggan perlu memasukkan OTP atau meluluskan pemberitahuan push aplikasi mudah alih daripada bank penerbit kad untuk pengesahan.
22.	Saya telah menukar butiran kad bank saya. Apa yang patut saya lakukan seterusnya?	1. Sila padamkan kad bank yang hilang daripada aplikasi. • Pergi ke ME > PAYMENT METHODS. 2. Jika anda mempunyai lebih daripada satu kad bank yang dipautkan ke akaun JustGO anda, kad yang dipilih akan dipadamkan serta-merta. 3. Jika anda memadamkan kad bank terakhir yang dipautkan ke akaun anda, kad tersebut akan melalui tempoh bertenang selama 24 jam sebelum dipadamkan sepenuhnya. 4. Jika anda telah memasuki lebuh raya tetapi masih belum keluar, bayaran tol bagi perjalanan tersebut masih akan dicuba menggunakan kad bank yang dipadamkan, berdasarkan keutamaan pembayaran anda, sehingga tempoh bertenang tamat. 5. Setelah kad bank baharu anda tersedia, sila tambah kad tersebut ke dalam aplikasi dengan maklumat kad yang terkini.
23.	Apakah yang berlaku apabila saya memadamkan kad pembayaran daripada aplikasi JustGO?	1. Jika anda mempunyai lebih daripada satu kad pembayaran yang dipautkan ke akaun JustGO anda (contohnya, tiga kad), kad yang dipilih akan dipadamkan serta-merta. 2. Jika anda hanya mempunyai satu kad pembayaran yang dipautkan ke akaun anda, kad tersebut tidak akan dipadamkan serta-merta. Sebaliknya, ia akan melalui tempoh bertenang selama 24 jam sebelum pemadaman selesai.
24.	Saya telah kehilangan kad bank saya.Apa yang patut saya lakukan seterusnya?	1. Sila padamkan kad bank yang hilang daripada aplikasi. • Pergi ke ME > PAYMENT METHODS. 2. Jika anda mempunyai lebih daripada satu kad bank yang dipautkan ke akaun JustGO anda, kad yang dipilih akan dipadamkan serta-merta. 3. Jika anda memadamkan kad bank terakhir yang dipautkan ke akaun anda, kad tersebut akan melalui tempoh bertenang selama 24 jam sebelum dipadamkan sepenuhnya. 4. Jika anda telah memasuki lebuh raya tetapi masih belum keluar, bayaran tol bagi perjalanan tersebut masih akan dicuba menggunakan kad bank yang dipadamkan, berdasarkan keutamaan pembayaran anda, sehingga tempoh bertenang tamat. 5. Setelah anda menerima kad gantian atau kad bank baharu, sila tambah kad tersebut ke dalam aplikasi.

25.	Mengapa saya melihat transaksi pengesahan RM4 apabila menambah kad saya?	1. Untuk mengesahkan kad anda, pengesahan sementara sebanyak RM4 akan dibuat apabila anda menambah kaedah pembayaran baharu. 2. Ini bukan caj sebenar dan tiada amaun akan dikutip oleh JustGO. 3. Amaun pengesahan tersebut akan dibatalkan secara automatik selepas pengesahan berjaya. Tempoh pelepasan amaun tersebut mungkin berbeza bergantung kepada pihak bank anda.
26.	Mengapa saya dikenakan caj RM4.00 semasa proses e-KYP? Adakah ia akan dikembalikan?	1. Caj RM4.00 digunakan untuk mengesahkan keselamatan, kewujudan dan integriti kad. 2. Ia bukan caj sebenar, dan anda akan dikembalikan wangnya dengan serta-merta selepas proses e-KYP selesai.
27.	Berapa banyak kad bank yang boleh saya tambah?	Anda boleh menambah sehingga 3 kad bank pada bila-bila masa.
28.	Apakah susunan keutamaan dalam senarai Kaedah Pembayaran?	1. Setiap pelanggan mesti mengutamakan kad bank yang akan digunakan untuk pembayaran mengikut susunan menurun. 2. Kad yang disenaraikan di atas akan dicuba untuk dicaj terlebih dahulu diikuti oleh kad di bawahnya secara berturutan, selaras dengan senarai keutamaan pembayaran.
29.	Saya tidak dapat menambah bank saya, mesej ralat menyatakan bahawa ""Tidak dapat menambah Kad Bank. Menyimpan maklumat kad gagal.". apakah yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Sila pastikan anda telah mengaktifkan fungsi CNP (Card-Not-Present) untuk kad debit/kredit anda. 2. Sila aktifkan fungsi ini melalui aplikasi mudah alih bank anda, portal perbankan dalam talian, atau mesin ATM.
	BAHAGIAN 3: PENDAFTARAN UNTUK AKAUN JUSTGO DAN PENGESAHAN YANG DIPERLUKAN – UNTUK PERNIAGAAN	
30.	Apakah butiran yang diperlukan untuk mendaftar akaun JustGO untuk perniagaan?	1. Pada halaman Pendaftaran, sila pilih Perniagaan pada Jenis Pengenalan. 2. Anda akan dikehendaki memberikan butiran ini A) Nombor pendaftaran perniagaan 12 digit format baharu. Anda boleh layari https://www.ssm.com.my/Pages/e-Search.aspx untuk maklumat lanjut. B) Alamat e-mel C) Nombor mudah alih 3. Dan butiran lain yang berkaitan seperti yang dinyatakan di Halaman Pendaftaran.
31.	Saya telah menyelesaikan proses pendaftaran untuk perniagaan. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Anda akan dikehendaki melengkapkan proses pengesahan identiti (e-KYC) seperti di bawah. 1. Sahkan identiti perniagaan menggunakan dokumen pengenalan rasmi. 2. Nota penting : sila pastikan sijil pendaftaran perniagaan mestilah dalam format yang mengandungi nombor pendaftaran perniagaan 12 digit 3. Gambar dokumen yang jelas, lengkap dan tidak terhalang mesti diambil, menunjukkan semua butiran yang diperlukan; dan 4. Sahkan imej dan butiran yang dihantar adalah tepat.

32.	Di manakah saya boleh mendapatkan salinan sijil pendaftaran perniagaan?	a) Anda boleh mengambil gambar sijil pendaftaran perniagaan yang menampilkan format baharu dengan nombor pendaftaran perniagaan 12 digit. b) Foto yang diambil daripada versi digital (cth., tangkapan skrin atau tangkapan PDF) dan atau **versi fizikal (cth., salinan bercetak bergambar) diterima**. c) Sebagai alternatif, anda boleh membeli salinan (tersedia dalam versi Bahasa Melayu dan Inggeris) daripada pembekal perkhidmatan yang disenaraikan di bawah:- – Portal e-Info SSM di https://www.ssm-einfo.my; – Portal MYDATA-SSM di https://www.mydata -ssm.com.my – Portal Carian SSM di https://www.ssmsearch.com; atau – SSM SAFEDATA di https://www.safedata-ssm.com. d) Kegagalan berbuat demikian akan mengakibatkan butiran yang tidak tepat direkod, permohonan ditolak dan memerlukan penghantaran semula. Imej 2 CERTIFICATE OF REGISTRATION THE REGISTRATION OF BUSINESSES ACT 1956 (ACT 197) REGISTRATION NO. : DATUK NOR AZIMAH ABDUL AZIZ REGISTRAR OF BUSINESSES PENISULAR OF MALAYSIA SAMPLE Sumber: https://www.ssm.com.my/Pages/Product/Business-Information.aspx
33.	Di manakah saya boleh mendapatkan salinan Sijil Pemilikan Kenderaan (VOC) bagi kenderaan yang didaftarkan atas nama syarikat/perniagaan?	1. Anda boleh mendapatkan salinan fizikal VOC bagi kenderaan pendaftaran perniagaan melalui saluran berikut: a. Meminta salinan fizikal daripada pihak syarikat/perniagaan anda; atau b. Mendapatkan salinan fizikal daripada mana-mana pejabat atau kaunter JPJ. Sila ambil perhatian bahawa geran/VOC kenderaan syarikat tidak dipaparkan di dalam aplikasi MyJPJ.

	BAHAGIAN 4: PENDAFTARAN UNTUK AKAUN JUSTGO DAN PENGESAHAN YANG DIPERLUKAN – UNTUK YANG LAIN	
34.	Apakah butiran yang diperlukan untuk mendaftar akaun JustGO untuk Orang Lain?	1. Pada halaman Pendaftaran, sila pilih Lain-lain pada Jenis Pengenalan. 2. Anda akan dikehendaki memberikan butiran ini; a. Alamat emel b. Nombor telefon bimbit c. Surat Kebenaran (Authorisation Letter) dan Dokumen Sokongan untuk mengesahkan identiti anda serta pendaftaran di Malaysia dan butiran lain yang berkaitan seperti yang dinyatakan di Halaman Pendaftaran.
35.	Saya telah menyelesaikan proses pendaftaran untuk perniagaan. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Anda dikehendaki untuk melengkapkan proses pengesahan identiti (e-KYC) dengan memberikan butiran dan dokumen yang disenaraikan seperti di bawah. 1. Butiran pemohon yang diberi kebenaran seperti yang dinyatakan pada halaman. 2. Surat kebenaran pada kepala surat rasmi entiti dengan alamat, nombor telefon, cop syarikat dengan tandatangan yang dibenarkan, bersama-sama dengan butiran pemohon (dalam kes ini adalah kakitangan) iaitu nama penuh, nombor pengenalan, nombor hubungan C alamat e-mel – 2 yang kemudian hendaklah serupa/mungkin tidak, semasa pemohon mendaftar untuk akaun (Pengemukaan wajib) 3. Dokumen sokongan lain dalam bentuk Pemberitahuan Warta Kerajaan/Warta Kerajaan/Surat Rasmi Pengesahan Pihak Berkuasa Tempatan/Sijil Pemerbadanan atau Pendaftaran dengan badan yang diberi kuasa (Pengemukaan Wajib) 4. **Nota penting**: Penyerahan dokumen anda akan disahkan secara manual dalam masa 48 jam (tidak termasuk hujung minggu dan cuti umum).
	BAHAGIAN 5: PENDAFTARAN DAN AKSES AKAUN	

36.	Bagaimanakah saya boleh mengakses akaun JustGO saya?	1. Anda boleh log masuk menggunakan alamat emel berdaftar atau nombor telefon bimbit anda. a. Sekiranya anda memilih menggunakan alamat emel, Kod Pengesahan Sekali Guna (OTP) akan dihantar ke alamat emel berdaftar anda. i. Anda juga boleh memilih untuk log masuk menggunakan alamat emel berdaftar dan kata laluan anda. b. Anda boleh membuat permintaan untuk menetapkan semula kata laluan, dan anda perlu memasukkan OTP yang dihantar ke alamat emel berdaftar anda. 2. Sekiranya anda menghadapi kesukaran untuk mendapatkan semula alamat emel anda, sila hantarkan maklumat anda melalui borang dalam aplikasi untuk bantuan lanjut. 3. Untuk tujuan keselamatan, anda dikehendaki untuk mengesahkan alamat emel dan/atau nombor telefon bimbit anda.
37.	Saya mendaftar masuk dengan alamat e-mel saya. Ada mesej meminta saya mengesahkan **nombor telefon bimbit saya.** Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Sila Navigasi ke SAYA > PROFIL SAYA 2. Sila sahkan nombor telefon bimbit anda untuk tujuan keselamatan.
38.	Saya mendaftar masuk dengan nombor telefon bimbit saya. Terdapat mesej meminta saya mengesahkan **alamat e-mel saya.** Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Sila Navigasi ke SAYA > PROFIL SAYA 2. Sila sahkan nombor telefon bimbit anda untuk tujuan keselamatan.
39.	Saya tidak dapat mengakses akaun saya kerana mesej ralat menyatakan, **'alamat e-mel pendua / nombor telefon bimbit'.** Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Anda tidak dapat mengakses kerana maklumat tersebut telah wujud dalam sistem kami. Anda mungkin sudah mempunyai akaun PLUSMiles kerana ahli PLUSMiles telah didaftarkan terlebih dahulu dengan akaun JustGO. 2. Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: a. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ b. **Emel:** contact@justgo.com.my c. **CareLine:** 03-2701 7777 3. Kami memohon maaf atas kesulitan ini.
40.	Apa itu OTP?	OTP ialah kata laluan sekali yang merupakan kod sementara 6 digit unik yang dihantar kepada pelanggan untuk mengesahkan identiti mereka semasa proses digital. Ia sah untuk tempoh yang singkat dan hanya boleh digunakan sekali sahaja.
41.	Berapakah tempoh pengesahan masa OTP dihantar?	1. OTP sah selama 2 minit. 2. Sekiranya anda memasukkan OTP yang salah atau menghadapi kelewatan yang tidak dijangka untuk memasukkan kod no, sila minta semula selepas 30 saat.
42.	Berapakah bilangan maksimum permintaan OTP dalam sehari?	1. Bilangan maksimum permintaan OTP yang dibenarkan ialah 3 kali sehari. 2. Sila cuba lagi pada hari berikutnya jika anda telah melebihi had ini.

43.	Di manakah saya boleh mengemas kini butiran peribadi saya?	1. Navigasi ke Tab SAYA > PROFIL SAYA untuk mengemas kini butiran peribadi anda yang terkini. 2. Sekiranya anda mengemas kini alamat e-mel dan/atau nombor telefon bimbit anda, anda akan dikehendaki mengesahkan butiran yang dikemas kini.
44.	Saya mempunyai **MYKAD baharu** kerana saya memperbaharuinya; atau Saya mempunyai MYKAD baru kerana saya kehilangannya. Adakah saya perlu mengemas kini butiran saya?	Ya, anda akan dikehendaki melaksanakan e-KYC sekali lagi dengan dokumen pengenalan diri baharu anda iaitu, MYKAD. 1. Sila pastikan anda mengemas kini akaun anda dengan butiran terkini anda. 2. Ini akan memastikan akaun anda dilindungi untuk kemudahan penggunaan dan keselamatan anda.
45.	Saya mempunyai **pasport baru** kerana saya memperbaharuinya; atau Saya mempunyai pasport baru kerana saya kehilangannya. Adakah saya perlu mengemas kini butiran saya?	Ya, anda akan dikehendaki melaksanakan e-KYC sekali lagi dengan dokumen pengenalan diri baharu anda iaitu, Passport. 1. Sila pastikan anda mengemas kini akaun anda dengan butiran terkini anda. 2. Ini akan memastikan akaun anda dilindungi untuk kemudahan penggunaan dan keselamatan anda.
46.	Saya mempunyai nombor telefon bimbit atau alamat e-mel baharu. Adakah saya perlu mengemas kini butiran saya?	**Ya,** anda dikehendaki mengemas kini nombor telefon bimbit atau alamat e-mel baharu anda. 1. Navigasi ke Tab SAYA > PROFIL SAYA untuk mengemas kini butiran peribadi anda yang terkini. a. Untuk mengemas kini alamat emel anda, sila log masuk menggunakan nombor telefon bimbit anda. b. Untuk mengemas kini nombor telefon bimbit anda, sila log masuk menggunakan alamat emel anda 2. Sila pastikan anda mengemas kini akaun anda dengan butiran terkini anda. 3. Ini akan memastikan akaun anda dilindungi untuk kemudahan penggunaan dan keselamatan anda.
47.	Saya tidak dapat melengkapkan proses pengesahan identiti. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Wakil khidmat pelanggan akan mengesahkan perkara ini secara manual dan, jika perlu, menghubungi anda melalui alamat e-mel berdaftar dan/atau nombor mudah alih anda.
48.	Saya tidak dapat menyelesaikan proses e-KYC. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Wakil khidmat pelanggan akan mengesahkan perkara ini secara manual dan jika perlu, menghubungi anda melalui alamat e-mel berdaftar dan/atau nombor mudah alih anda.
49.	Saya mahu menamatkan akaun JustGO saya. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: 1. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ 2. **Emel:** contact@justgo.com.my 3. **CareLine:** 03-2701 7777

	BAHAGIAN 6: PEMBAYARAN TOL ANPR	
50.	Apakah Pembayaran Tol ANPR?	ANPR ialah singkatan bagi Pengecaman Plat Nombor Automatik; penyelesaian yang menggunakan kamera dan perisian pengecaman imej untuk mengesan nombor plat Kenderaan bagi tujuan pembayaran tol secara eksklusif di Lebuhraya PLUS.
51.	Kelas kenderaan manakah yang boleh digunakan dengan pembayaran tol ANPR?	Harap maklum bahawa ANPR hanya tersedia untuk **kenderaan Kelas 1** sahaja. Ini adalah kereta penumpang dengan dua gandar dan tiga atau empat roda, seperti sedan, SUV, MPV dan pikap kecil. Kelas 1 ialah kumpulan terbesar pengguna lebuh raya, dan bermula di sini membolehkan sistem menstabilkan dan memperhalusi sebelum ia berkembang ke kelas kenderaan lain dalam fasa kemudian.
52.	Di plaza tol manakah ANPR tersedia?	Kemudahan pembayaran tol ANPR JustGO boleh didapati di KESEMUA LORONG di KESEMUA PLAZA TOL di Lebuhraya PLUS. Walau bagaimanapun, sila ambil perhatian terhadap pengecualian berikut: a. Plaza Tol Bangunan Sultan Iskandar (BSI): Transaksi ANPR JustGO TIDAK TERSEDIA di plaza tol ini. b. Plaza Tol Tanjung Kupang: Tiada pemulangan wang (refund) serta-merta bagi transaksi pusingan U Malaysia. c. Plaza Tol Bandar Cassia: Buat masa ini, ANPR hanya tersedia di lorong RFID sahaja. d. Sila rujuk laman web JustGO di www.justgo.com.my atau akaun media sosial JustGO untuk senarai terkini lokasi dan plaza tol yang mengambil bahagian, yang boleh dipinda, diperluas, atau ditamatkan dari semasa ke semasa mengikut budi bicara JustGO.
53.	Bagaimana cara untuk mengaktifkan pembayaran tol ANPR dalam aplikasi JustGO?	1. Sila pastikan anda telah berjaya melengkapkan 5 langkah berikut: a. Pengesahan emel; b. Pengesahan nombor telefon bimbit; c. Pengesahan identiti (e-KYC); d. Pengesahan kenderaan (e-KYV); e. Pengesahan pembayaran (e-KYP).
54.	Bagaimana saya tahu bila saya boleh mula menggunakan pembayaran tol ANPR?	Anda sudah bersedia untuk menggunakan ANPR apabila perkara berikut telah dipenuhi: 1. **Pengesahan di Skrin Utama**: Skrin utama aplikasi JustGO memaparkan nombor plat kenderaan anda serta kaedah pembayaran yang telah dipautkan (logo bank). 2. **Status ANPR Aktif**: Pergi ke halaman profil anda dan pastikan status ANPR menunjukkan **"AKTIF"**. 3. Setelah kedua-duanya disahkan, anda boleh mula menggunakan pembayaran tol ANPR di lebuh raya yang disokong sistem ANPR .
55.	Di manakah saya boleh melihat transaksi tol ANPR saya?	1. Anda akan menemui urus niaga tol ANPR anda dalam tab TRANSAKSI dalam aplikasi. 2. Anda juga boleh memuat turun transaksi yang berkaitan.

56.	Aplikasi menunjukkan Status Akaun ANPR saya sebagai DIGANTUNG. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Status DIGANTUNG menunjukkan terdapat pembayaran tertunggak pada transaksi tol anda. 2. Anda akan menerima pemberitahuan dalam apl anda yang memberitahu anda tentang perkara ini. 3. Sila kosongkan bayaran tertunggak dalam tab Transaksi yang akan ditunjukkan dengan warna merah. 4. Apabila akaun anda digantung, anda tidak akan dapat: - a. gunakan ANPR sebagai mod pembayaran anda b. tambah, padam dan tukar kenderaan lalai. 5. Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: a. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ b. **Emel:** contact@justgo.com.my c. **CareLine:** 03-2701 7777
57.	Saya baru menyedari bahawa akaun bank saya mempunyai dana yang tidak mencukupi. Bolehkah saya membayar tunai untuk keluar dari lebuh raya?	1. Tidak, anda tidak akan dapat berbuat demikian. 2. Sila pastikan anda mempunyai kad yang mencukupi dalam kad bank anda sebelum anda memulakan perjalanan anda. 3. Jika anda berada di pertengahan perjalanan, sila tarik ke tepi di kawasan selamat iaitu Kawasan Rehat C Rehat (RCR) untuk menambah nilai kad bank anda dengan selamat.
58.	Aplikasi menunjukkan Status Akaun ANPR saya sebagai TERKUNCI. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Dalam status TERKUNCI, anda tidak akan dapat menggunakan ANPR untuk membuat pembayaran tol sama sekali. 2. Anda akan menerima notifikasi dalam aplikasi anda yang memberitahu anda tentang perkara ini. 3. Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: a. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ b. **Emel:** contact@justgo.com.my c. **CareLine:** 03-2701 7777 4. Kami memohon maaf diatas kesulitan ini.
59.	Aplikasi menunjukkan Status **aplikasi saya** sebagai BERKUNCI. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Dalam status TERKUNCI, anda tidak akan dapat menggunakan aplikasi sama sekali. 2. Anda akan menerima pemberitahuan dalam apl anda yang memberitahu anda tentang perkara ini. 3. Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: a. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ b. **Emel:** contact@justgo.com.my c. **CareLine:** 03-2701 7777 4. Kami memohon maaf atas kesulitan ini.
60.	E-dompet TNG saya telah ditolak dan bukannya kad bank saya dalam aplikasi JustGo saya. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Semasa anda lalu masuk baru-baru ini di plaza tol, sistem Automatic Number Plate Recognition (ANPR) gagal mengesan nombor plat kenderaan anda. Akibatnya, bayaran tol tidak dapat ditolak daripada kad bank yang dipautkan dan telah dikenakan kepada e-Wallet Touch 'n Go anda. 2. Tiada tindakan lanjut diperlukan daripada pihak anda.
61.	Bagaimana jika saya dikenakan bayaran secara salah?	Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: 1. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ 2. **Emel:** contact@justgo.com.my 3. **CareLine:** 03-2701 7777

62.	Apa yang saya lakukan apabila saya tersangkut di lorong?	Sila cuba bertenang dan tekan butang interkom untuk mendapatkan bantuan.
63.	Mengapakah saya dikenakan caj untuk transaksi tol pada tarikh yang berbeza?	Jika transaksi tol tidak dapat ditolak daripada kad pembayaran anda yang dipautkan, Maybank Payment Gateway mungkin akan mencuba semula potongan tersebut secara automatik pada masa yang lain.
64.	Apakah yang akan berlaku jika saya memadam kenderaan atau kad bank daripada aplikasi semasa dalam perjalanan di lebuh raya?	Sekiranya anda memadam kenderaan daripada senarai kenderaan atau kad bank daripada senarai kaedah pembayaran selepas memasuki lebuh raya tetapi sebelum keluar, bayaran tol bagi perjalanan tersebut tetap akan dikenakan pada kenderaan dan kad bank yang telah dipadam. Ini adalah disebabkan oleh tempoh bertenang (cooling-off period) selama 24 jam bagi memastikan transaksi perjalanan yang sedang aktif dapat diproses dengan lancar.
	BAHAGIAN 7 : E-INVOIS BULANAN	
65.	Apakah e-Invois?	1. **E-Invois** ialah representasi digital bagi satu transaksi antara pembekal dan pembeli, iaitu anda, yang memerlukan pengesahan daripada **Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDN / IRBM)** sebelum dikeluarkan kepada anda. Ia mengandungi maklumat penting seperti butiran pembekal dan pembeli, penerangan item, kuantiti, harga (sebelum cukai), cukai, dan jumlah keseluruhan. 2. **E-Invois** akan merangkumi transaksi berikut di mana berkenaan dengan syarikat lebuh raya: a. Semua bentuk bayaran tol di **Lebuh Raya PLUS, Lebuh Raya LPT2 dan Lebuh Raya LLB**; b. Pembelian kad **TNG** di plaza tol di Lebuh Raya PLUS dan LPT2; c. Pembayaran pelanggaran tol di Lebuh Raya PLUS dan LPT2. 3. **E-Invois** akan dikeluarkan secara **bulanan**. 4. Untuk maklumat lanjut mengenai e-Invois, sila layari laman web Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) di www.hasil.gov.my/en/e-invoice.

66.	Siapa yang perlu mendaftar untuk e-Invois?	1. Semua pengguna PLUS, LPT2 dan LLB (seperti yang ditakrifkan di bawah) boleh mendaftar untuk e-Invois a. individu. b. Perniagaan yang berdaftar di Malaysia. c. Orang lain yang bukan individu atau perniagaan iaitu kerajaan, kerajaan negeri dan pihak berkuasa negeri, pihak berkuasa kerajaan, pihak berkuasa tempatan, pihak berkuasa berkanun dan badan berkanun serta institusi terkecuali yang tidak diberikan TIN.
67.	Di manakah pelanggan boleh mendaftar untuk e-Invois?	Untuk mendaftar e-Invois, anda mesti membuat akaun JustGO terlebih dahulu. Kemudian, lengkapkan langkah pengesahan berikut: a. Pengesahan e-mel b. Pengesahan nombor mudah alih c. Pengesahan identiti (e-KYC)
68.	Saya telah menyelesaikan langkah pengesahan. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Navigasi ke tab e-Invois untuk mengesahkan butiran anda dan ikut serta. 2. Anda akan dikehendaki mengesahkan butiran ini: - a. Nama penuh b. Nombor MYKAD/MyTentera/nombor pasport c. Nombor Pengenalan Cukai (TIN) i. Bagi individu, nombor MYKAD/MyTentera/pasport anda digunakan untuk mencari TIN anda. ii. Untuk perniagaan, Nombor Pendaftaran Perniagaan (BRN) anda digunakan untuk mencari TIN anda. iii. Untuk Orang Lain, anda akan diberikan TIN Awam.
69.	Apakah TIN?	1. Nombor Pengenalan Cukai (TIN) yang juga dikenali sebagai Nombor Cukai Pendapatan, ialah pengecam unik yang diberikan kepada individu dan entiti perniagaan yang merupakan pembayar cukai berdaftar dengan Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) dan merupakan pengenalan abjad angka. 2. Pembayar cukai Malaysia boleh menyemak TIN di muka depan penyata cukai pendapatan mereka atau saluran berikut: - a. Portal MyTax di https://mytax.hasil.gov.my di bawah menu “e-Daftar”. b. Sembang langsung HASIL c. Talian penjagaan HASIL (03-8911 1000) d. kunjungi cawangan HASIL yang berhampiran.
70.	Saya tidak mempunyai TIN, apakah yang perlu saya lakukan seterusnya?	Jika tiada no TIN tersedia, TIN awam akan diberikan kepada anda untuk e-Invois seperti di bawah: - a. EI00000000010 (Malaysia) b. EI00000000020 (bukan warga Malaysia) c. EI00000000040 (Kerajaan)
71.	Nombor TIN saya tidak dapat disahkan, apakah tindakan yang perlu saya lakukan seterusnya?	Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: 1. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ 2. **Emel:** contact@justgo.com.my 3. **CareLine:** 03-2701 7777

<table>
<tr>
<td>72.</td>
<td>Saya mahu menerima e-Invois saya. Apakah yang perlu saya lakukan seterusnya?</td>
<td>Sila pastikan anda:-
1. Tambahkan kad Touch ‘N Go/Tag RFID anda
2. Bayar tol menggunakan kad Touch ‘N Go/RFID Tah telah ditambah
3. Ikut serta pada hari terakhir bulan itu
4. Anda akan menerima e-Invois bulanan anda dalam 7 hari pertama bulan berikutnya.

Boleh rujuk di bawah.

<table>
<tr><th>Step 1</th><th>Step 2</th><th>Step 3</th><th>OUTCOME</th></tr>
<tr><td>Tambah Kad TNG/Tag RFID dalam Aplikasi JustGo</td><td>Bayar tol di PLUS menggunakan Kad TNG/Tag RFID yang telah ditambah</td><td>Status ikut serta dalam Aplikasi JustGo pada hari terakhir bulan itu</td><td>Adakah akan menerima e-invois? (Dikeluarkan dalam tempoh 7 hari pertama bulan depan)</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>Akan menerima e-invois dengan transaksi untuk Kad TNG/Tag RFID yang telah ditambah</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tiada transaksi</td></tr>
<tr><td>✗</td><td>✓</td><td>✓</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana Kad TNG/Tag RFID tidak ditambah sebelum membayar tol di aplikasi</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✗</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tidak mengikut serta pada akhir bulan semasa</td></tr>
<tr><td>✗</td><td>✗</td><td>✓</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tiada transaksi dan TNG Card/RFID Tag tidak ditambah di dalam aplikasi JustGO</td></tr>
<tr><td>✗</td><td>✗</td><td>✗</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tidak mengikut serta pada akhir bulan semasa</td></tr>
</table>

Anda juga boleh merujuk kepada 2 senario.

Senario A
1. Ali menambah Kad TNGnya dengan nombor 123 pada 5 Ogos 2025. 2. Ali membayar tol menggunakan Kad TNG miliknya bernombor 123 pada 6 Ogos 2025.
3. Ali telah mengikut serta untuk e-Invois pada 31 Ogos.
4. Ali menerima e-Invoisnya bulan depan dengan transaksi untuk Kad TNG dengan nombor 123.

Senario B:
1. Ali membayar tol menggunakan Kad TNG miliknya bernombor 123 pada 6 Ogos 2025.
2. Ali menambah Kad TNGnya dengan nombor 123 pada 7 Ogos 2025. 3. Ali membayar tol menggunakan Kad TNG miliknya bernombor 123 pada 8 Ogos 2025.
4. Ali telah mengikut serta untuk e-Invois pada 31 Ogos.
5. Ali menerima e-Invoisnya bulan depan dengan transaksi untuk Kad TNG dengan nombor 123 untuk 8 Ogos dan seterusnya.</td>
</tr>
<tr>
<td>73.</td>
<td>Di manakah saya boleh mendapatkan salinan e-Invois?</td>
<td>Sila pastikan anda telah melengkapkan langkah mengikut SOALAN LAZIM #68
1. Anda akan dapat mendapatkan dan memuat turun e-Invois anda;
2. Ia juga akan dihantar melalui e-mel (dari e-invoice@justgo.com.my) ke alamat e-mel berdaftar anda.
3. Anda boleh mendapatkan sehingga 24 bulan terakhir e-Invois bermula dari tarikh pilih Masuk anda, dalam aplikasi JustGO.</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td>74.</td><td>Di manakah saya boleh melihat tetapan e-Invois saya?</td><td>1. Navigasi ke SAYA > Tetapan e-Invois.
2. Saluran sokongan kami beroperasi 24/7. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut:
a. Borang Dalam Talian: https://feedback.justgo.com.my/
b. Emel: contact@justgo.com.my
c. CareLine: 03-2701 7777</td></tr>
<tr><td>75.</td><td>Berapakah bilangan Kad TNG dan / atau Tag RFID yang boleh saya tambah dalam akaun JustGO saya?</td><td>Had untuk individu
1. Anda boleh menambah sehingga 10 kad TNG dan 10 Tag RFID.
2. Anda mesti mengemas kini butiran Kad TNG dan atau Tag RFID anda untuk membolehkan transaksi pembayaran tol dimasukkan ke dalam e-Invois anda.
Nota penting: Kegagalan berbuat demikian akan menyebabkan transaksi pembayaran tol yang berkaitan dikecualikan daripada e-Invois anda.

Had untuk perniagaan
1. Anda boleh menambah sehingga 2,000 kad TNG dan 2,000 Tag RFID.
2. Anda mesti mengemas kini butiran Kad TNG anda dan atau Tag RFID agar transaksi berkaitan dimasukkan ke dalam e-Invois anda.
3. Nota penting: Kegagalan berbuat demikian akan menyebabkan transaksi berkaitan dikecualikan daripada e-Invois anda.</td></tr>
<tr><td>76.</td><td>Saya membeli kad TNG baharu di plaza tol di lebuh raya PLUS / LPT2. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?</td><td>1. Sila kemas kini butiran kad anda yang baru dibeli dalam tempoh 30 hari dari tarikh pembelian.
a. Navigasi ke SAYA > tab tag TNG / RFID Saya.
2. Dengan mengemas kini kad dalam tempoh 30 hari dari pembeliannya, transaksi pembelian kad akan dimasukkan ke dalam e-Invois anda.
3. Jika anda mengemas kini kad selepas 30 hari pembeliannya, transaksi pembelian kad tidak akan dimasukkan ke dalam e-Invois anda.
4. Sila rujuk maklumat di bawah: -

<table>
<tr><th>LANGKAH 1</th><th>LANGKAH 2</th><th>LANGKAH 3</th><th>HASIL KEPUTUSAN</th></tr>
<tr><td>Tambah Kad TNG/Tag RFID dalam Aplikasi JustGo</td><td>Bayar tol di PLUS menggunakan Kad TNG/Tag RFID yang telah ditambah</td><td>Status ikut serta dalam Aplikasi JustGO pada hari terakhir bulan itu</td><td>Adakah akan menerima e-invois? (Dikeluarkan dalam tempoh 7 hari pertama bulan depan)</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>Akan menerima e-invois dengan transaksi untuk Kad TNG/Tag RFID yang telah ditambah</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tiada transaksi</td></tr>
<tr><td>✗</td><td>✓</td><td>✓</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana Kad TNG/Tag RFID tidak ditambah sebelum membayar tol di aplikasi</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✗</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tidak mengikut serta pada akhir bulan semasa</td></tr>
<tr><td>✗</td><td>✗</td><td>✓</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tiada transaksi dan TNG Card/RFID Tag tidak ditambah di dalam aplikasi JustGO</td></tr>
<tr><td>✗</td><td>✗</td><td>✗</td><td>Tidak akan menerima e-invois kerana tidak mengikut serta pada akhir bulan semasa</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>77.</td><td>Tag RFID dan/atau kad TNG yang saya gunakan telah berubah. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?</td><td>1. Sila padamkan kad TNG dan/atau tag RFID sedia ada.
2. Sila tambah kad TNG dan/atau tag RFID dengan butiran baharu.
3. Navigasi ke SAYA > MY TNG CARDS atau tab RFID Tag masing-masing.
4. Nota penting : Kegagalan untuk menambah butiran Kad TNG dan atau Teg RFID anda akan menyebabkan transaksi pembayaran tol yang berkaitan dikecualikan daripada e-Invois anda.</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>78.</td>
<td>Adakah saya perlu mengemas kini butiran semua tag RFID dan/TNG saya untuk mendapatkan e-Invois saya?</td>
<td>1. Ya. Navigasi ke SAYA > tab tag TNG / RFID saya.
Dengan mengemas kini Kad TNG dan atau butiran (s) Tag RFID, semua transaksi yang berkaitan akan dimasukkan ke dalam e-Invois anda.</td>
</tr>
<tr>
<td>79.</td>
<td>Saya membayar bayaran tol saya dengan wang tunai di lorong tol di Lebuhraya PLUS C LPT. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan e-Invois untuk ini?</td>
<td>1. Sila kemas kini maklumat kenderaan anda dalam tempoh 30 hari dari tarikh transaksi tunai.
2. Pergi ke halaman utama atau menu Tetapan.
3. Dengan mengemas kini maklumat kenderaan dalam tempoh 30 hari dari tarikh transaksi tunai, transaksi tersebut akan dimasukkan ke dalam e-Invois anda.
4. Sekiranya anda mengemas kini selepas 30 hari dari tarikh transaksi tunai, transaksi tersebut tidak akan dimasukkan ke dalam e-Invois anda.
5. Sila rujuk maklumat di bawah:-
<table>
<tr><th>LANGKAH 1</th><th>LANGKAH 2a</th><th>LANGKAH 2b</th><th>LANGKAH 3</th><th>HASIL KEPUTUSAN</th></tr>
<tr><td>Bayar tambang tol menggunakan tunai di lorong plaza tol</td><td>Kemas kini maklumat kenderaan dalam tempoh 30 hari dari tarikh transaksi tunai</td><td>Kemas kini maklumat kenderaan selepas 30 hari dari tarikh transaksi tunai</td><td>Opt-in melalui Aplikasi JustGO sebelum hari terakhir bulan tersebut</td><td>Akan menerima e-invois?</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>Akan terima e-invois untuk transaksi kesalahan/denda tunai</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>✓</td><td>TIDAK akan terima e-invois untuk transaksi denda tunai</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✗</td><td>✗</td><td>TIDAK akan terima e-invois untuk transaksi denda tunai</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>✗</td><td>TIDAK akan terima e-invois untuk transaksi denda tunai</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>80.</td>
<td>Saya membayar untuk pembayaran pelanggaran tol saya di portal STORM (Pengurusan Pemulihan Tertunggak Tol Bersistematik) untuk Lebuhraya PLUSC LPT2. Bagaimanakah saya boleh mendapatakan e-invois untuk ini?</td>
<td>1. Sila daftar Akaun JustGO dalam tempoh 30 hari dari tarikh kesalahan; dan
2. Lengkapkan pengesahan identiti anda (eKYC).
3. Sila rujuk maklumat di bawah:-
<table>
<tr><th>LANGKAH 1</th><th>LANGKAH 2a</th><th>LANGKAH 2b</th><th>LANGKAH 3</th><th>HASIL KEPUTUSAN</th></tr>
<tr><td>Bayar kesalahan tol di PLUS/LPT2</td><td>Lengkapkan pengesahan identiti (eKYC) dalam tempoh 30 hari dari tarikh transaksi kesalahan</td><td>Lengkapkan pengesahan identiti (eKYC) selepas 30 hari dari tarikh transaksi kesalahan</td><td>Status Opt-in dalam Aplikasi JustGO pada hari terakhir bulan</td><td>Akan menerima e-invois?</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>Akan terima e-invois untuk transaksi kesalahan/denda tol</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>✓</td><td>TIDAK akan terima e-invois untuk transaksi denda tol</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✓</td><td>✗</td><td>✗</td><td>TIDAK akan terima e-invois untuk transaksi denda tol</td></tr>
<tr><td>✓</td><td>✗</td><td>✓</td><td>✗</td><td>TIDAK akan terima e-invois untuk transaksi denda tol</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

81.	Saya mengembara di sepanjang LPT1 dan LPT2, tetapi tambang tol yang ditunjukkan pada e-Invois saya tidak menggambarkan jumlah penuh yang saya bayar. Bolehkah anda menjelaskan mengapa caj tol penuh tidak termasuk?	1. Caj tol penuh mewakili jumlah tambang yang anda bayar untuk perjalanan sepanjang keseluruhan laluan. 2. Sila ambil perhatian bahawa LPT1 dan LPT2 dikendalikan oleh dua syarikat konsesi lebuh raya yang berbeza. 3. Oleh itu, e-Invois daripada LPT2 hanya menggambarkan bahagian tambang tol yang dikaitkan dengan LPT2, yang meliputi bahagian antara Jabor dan Kuala Terengganu. LPT1 (Lebuhraya Pantai Timur Fasa 1), meliputi laluan dari Karak ke Jabor, dikendalikan oleh AFA Prime Berhad.
82.	Apakah pilihan Masuk dan pilihan Keluar?	1. Pilih masuk : apabila anda ikut masuk, anda akan boleh mendapatkan salinan e-Invois bulanan anda. 2. Pilih keluar : apabila anda memilih keluar, anda tidak akan menerima e-Invois bulanan anda lagi.
83.	Saya telah memilih keluar daripada e-Invois. Apa yang berlaku seterusnya?	1. Anda akan berhenti menerima e-Invois bulanan anda dari tarikh anda menarik diri. 2. Walau bagaimanapun, anda masih akan menerima e-Invois bulan sebelumnya anda. 3. Anda masih boleh melihat e-Invois anda dalam aplikasi. 4. Anda akan menerima e-Invois bulanan anda apabila anda Ikut sperta sekali lagi pada bila-bila masa.
84.	Saya perasan bahawa urus niaga dalam e-Invois saya tidak betul. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?	1. Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: a. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ b. **Emel:** contact@justgo.com.my c. **CareLine:** 03-2701 7777 e-Invois adalah betul pada masa penjanaan. Jika anda mempunyai sebarang pertikaian atau pertanyaan, sila hubungi kami dalam tempoh 14 tarikh kalendar dari tarikh invois, Pertikaian yang dibangkitkan selepas tempoh ini tidak akan dilayan.
85.	Bagaimana pula dengan e-Invois untuk pengendali lebuh raya lain?	Sila hubungi pengendali lebuh raya masing-masing untuk mendapatkan e-Invois untuk transaksi berkaitan.
86.	Saya membuat pembelian di hentian RCR di PLUS / LPT2. Adakah saya akan menerima e-Invois?	Sila ambil perhatian bahawa ini tertakluk kepada pelaksanaan e-Invois oleh Rakan Niaga di RCR untuk mengeluarkan e-Invois kepada pelanggan mereka.
87.	Apakah saluran hubungan yang boleh dihubungi?	1. Saluran sokongan kami beroperasi **24/7**. Anda boleh mengemukakan sebarang permohonan, pertanyaan, atau maklum balas menerusi mana-mana saluran berikut: a. **Borang Dalam Talian:** https://feedback.justgo.com.my/ b. **Emel:** contact@justgo.com.my c. **CareLine:** 03-2701 7777 2. Untuk maklumat lanjut mengenai **JustGO**, sila rujuk: a. Facebook: https://www.facebook.com/JustGoMalaysia b. TikTok: https://www.tiktok.com/@justgomalaysia c. X (sebelum ini Twitter): https://x.com/JustGO_Malaysia d. Instagram: https://www.instagram.com/justgo_my/ e. Threads: https://www.threads.com/@justgo_my f. YouTube: https://www.youtube.com/@JustGO-ANPR