

English

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs) PROGRAM : DEACTIVATION OF EXISTING JPP20% DISCOUNT LINKED TO RFID TAG OR BANK CARD		
1	What is the “ DEACTIVATION OF EXISTING JPP20% THAT LINKED TO RFID TAG OR BANK CARD?	The program allows eligible customers to 1. Give consent for a cancellation of existing JPP 20% discount which is currently linked to RFID Tag or bank card; and 2. Upon cancellation approval i.e. within 24 hours, you may register for the JPP 20% on JustGO Mobile Application. 3. Upon successful registration, the 20% will be applied on your JustGO for your eligible transactions at Penang Bridge Toll Plaza.
2	Who is eligible for this program?	This program is only applicable for customers who have an active JustGO account AND an active 20% JPP discount linked to their RFID or bank card.
AGREE FOR DEACTIVATION OF EXISTING DISCOUNT		
3	Do I have to agree to the cancellation?	1. As an existing JPP20% holder, you are offered this privilege to give consent for cancellation. 2. You will not be required to submit any other forms anywhere else. 3. Upon cancellation approval ie. within 24 hours, kindly register for the JPP20% in your JustGO App. Upon successful registration, the 20% will be applied on your JustGO for your eligible transactions Penang Bridge Toll Plaza.
4	How do I agree for the cancellation?	1. Fill in all the required info and submit the Consent form. 2. Kindly be informed this program will close by 27th of September, 2026. 3. By doing so, you confirm that you have read, understood and agreed to the Terms & Conditions and consent to the migration
5	How will I be informed when the cancellation is approved?	1. You will receive a notification from jpp20@plus.com.my with title < Pembatalan Diskaun 20% Kadar Tol di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang, Ref No: [ref_no].>
6	How will I be informed when the JPP20% in my JustGO application is approved?	1. You will receive an email notification from jpp20_plus@justgo.com.my; and 2. A notification will be sent from your JustGO App, please ensure you allow notification settings in your App.

7	Will I receive the JPP 20% discount twice if both JustGO ANPR and my RFID/bank card are detected?	- No. - The same 20% JPP discount will not be applied twice to the same transaction. - The applicable transaction and discount will be processed based on the detection and registered payment mechanism used.
8	What happens if I have both JustGO ANPR and RFID active on my vehicle?	At participating JPP toll plazas, JustGO will be detected before your RFID or bank card if your vehicle is registered and active under JustGO. The transaction will then be processed based on the applicable detection and payment mechanism.
9	How long will it take to get the approval ?	- The successful approval is subject to successful verification and processing by PLUS & JustGO. - Customers should ensure that their JustGO account and vehicle details are accurate and up to date.
10	What should I check before submitting the form?	Please ensure that your JustGO service is active, your vehicle details are accurate and up to date, and you have an active 20% JPP discount linked to your RFID or bank card.
11	What happens if my JustGO account or vehicle details are incorrect?	- You are responsible for ensuring that your JustGO account and vehicle details are accurate and up to date. - Incorrect or outdated information may affect the verification and processing of your migration.
12	What should I do if I am a Nucleus Family member and my vehicle is not registered in the JustGO App?	- If you are a Nucleus Family member and the eligible vehicle is not currently registered in your JustGO App, you will need to add the vehicle to your JustGO account and complete the required onboarding steps. - The vehicle must be successfully approved and active in JustGO before the JPP 20% discount can be applied through JustGO.
13	What should I do if my vehicle is not registered in my JustGO account?	- If your eligible vehicle is not currently registered in your JustGO account, you must add and register the vehicle in your JustGO account first and complete the required onboarding steps. - The JPP 20% discount can only be applied through JustGO once the vehicle has been successfully registered and approved.
14	What should I do if my vehicle registration is pending manual approval?	- If your vehicle registration is pending manual approval, please allow up to 48 hours for the vehicle to be reviewed and approved. - If the vehicle is still pending after 48 hours, please contact contact@justgo.com.my with the subject title "JPP20% ANPR ASSISTANCE" for further assistance.
15	Does selecting "I Agree" mean that I agree to the Terms & Conditions?	Yes. By selecting "Saya Setuju" and submitting the form, you confirm that you have read, understood and agreed to the Terms & Conditions and consent to the deactivation of your existing 20% JPP discount to JustGO.

DO NOT AGREE TO DEACTIVATION OF EXISTING DISCOUNT		
16	What happens if I do not agree to the Deactivation Program?	1. If you do not agree to the program, YOUR existing JPP 20%discount linked to your RFID or bank card will remain unchanged, 2. When you use JPP, you will be charged the full fare (without the 20%) to your JustGO Account. 3. PLUS and JustGO reserves the rights to do so and may not be required to provide a refund,
CUSTOMER SUPPORT ASSISTANCE		
17	Can I change my decision after selecting “I Agree”?	1. All applications will be processed based on the consent submitted through the form. 2. Kindly contact us via a. JustGO Care Line 03-2701 7771; or b. email us at contact@justgo.com.my with the title “JPP20% ANPR ASSISTANCE”
18	What happens if I accidentally enter the wrong information in the form?	1. Please ensure that all information entered in the form is accurate and up to date before submitting. 2. If you have entered incorrect information, the migration may not be successfully processed or may be delayed. 3. Kindly contact us via a. JustGO Care Line 03-2701 7771; or b. email us at contact@justgo.com.my with the title “JPP20% ANPR ASSISTANCE”
19	Who should I contact for assistance regarding this program?	Kindly contact us at a. JustGO Care Line 03-2701 7771; or b. email us at contact@justgo.com.my with the title “JPP20% ANPR ASSISTANCE”

Bahasa Malaysia

SOALAN LAZIM PROGRAM: PENYAHAKTIFAN DISKAUN JPP20% SEDIA ADA YANG DIPAUTKAN KEPADA TAG RFID ATAU KAD BANK		
1	Apakah “PENYAHAKTIFAN DISKAUN JPP20% SEDIA ADA YANG DIPAUTKAN KEPADA TAG RFID ATAU KAD BANK”?	Program ini membolehkan pelanggan yang layak untuk: 1. Memberikan persetujuan untuk membatalkan diskaun JPP 20% sedia ada yang kini dipautkan kepada Tag RFID atau kad bank; dan 2. Setelah pembatalan diluluskan, iaitu dalam tempoh 24 jam, anda boleh mendaftar untuk JPP 20% melalui Aplikasi Mudah Alih JustGO. 3. Setelah pendaftaran berjaya, diskaun 20% akan digunakan melalui JustGO bagi transaksi anda yang layak di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang.
2	Siapakah yang layak menyertai program ini?	Program ini hanya terpakai kepada pelanggan yang mempunyai akaun JustGO yang aktif dan diskaun JPP 20% yang aktif yang dipautkan kepada Tag RFID atau kad bank mereka.
SETUJU DENGAN PROGRAM PENYAHAKTIFAN DISKAUN JPP20% SEDIA ADA YANG DIPAUTKAN KEPADA TAG RFID ATAU KAD BANK		
3	Adakah saya perlu bersetuju dengan pembatalan tersebut?	1. Sebagai pemegang JPP20% sedia ada, anda ditawarkan kemudahan untuk memberikan persetujuan bagi pembatalan tersebut. 2. Anda tidak perlu mengemukakan sebarang borang lain di mana-mana pihak. 3. Setelah pembatalan diluluskan, iaitu dalam tempoh 24 jam, sila daftarkan JPP20% melalui Aplikasi JustGO anda. Setelah pendaftaran berjaya, diskaun 20% akan digunakan melalui JustGO bagi transaksi anda yang layak di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang.
4	Bagaimanakah saya boleh bersetuju dengan pembatalan tersebut?	1. Isi semua maklumat yang diperlukan dan hantar Borang Persetujuan. 2. Untuk makluman, program ini akan ditutup pada 27 September 2026. 3. Dengan berbuat demikian, anda mengesahkan bahawa anda telah membaca, memahami dan bersetuju dengan Terma & Syarat serta memberikan persetujuan untuk proses migrasi.
5	Bagaimanakah saya akan dimaklumkan apabila pembatalan tersebut telah diluluskan?	1. Anda akan menerima pemberitahuan daripada jpp20@plus.com.my dengan tajuk “Pembatalan Diskaun 20% Kadar Tol di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang, Ref No: [ref_no].”
6	Bagaimanakah saya akan dimaklumkan apabila JPP20% dalam Aplikasi JustGO saya telah diluluskan?	1. Anda akan menerima pemberitahuan melalui e-mel daripada jpp20_plus@justgo.com.my; dan 2. Pemberitahuan akan dihantar melalui Aplikasi JustGO anda. Sila pastikan tetapan pemberitahuan diaktifkan dalam Aplikasi anda.

7	Adakah saya akan menerima diskaun JPP 20% sebanyak dua kali sekiranya JustGO ANPR dan RFID/kad bank saya dikesan?	1. Tidak. 2. Diskaun JPP 20% yang sama tidak akan dikenakan sebanyak dua kali untuk transaksi yang sama. 3. Transaksi dan diskaun yang berkenaan akan diproses berdasarkan kaedah pengesanan dan mekanisme pembayaran yang digunakan dan berdaftar.
8	Apakah yang berlaku jika saya mempunyai JustGO ANPR dan RFID yang aktif pada kenderaan saya?	Di plaza tol JPP yang mengambil bahagian, JustGO akan dikesan terlebih dahulu berbanding RFID atau kad bank anda sekiranya kenderaan anda telah didaftarkan dan aktif di bawah JustGO. Transaksi tersebut kemudiannya akan diproses berdasarkan kaedah pengesanan dan mekanisme pembayaran yang terpakai.
9	Berapa lamakah masa yang diperlukan untuk mendapatkan kelulusan?	1. Kelulusan yang berjaya adalah tertakluk kepada pengesahan dan pemprosesan yang berjaya oleh PLUS & JustGO. 2. Pelanggan hendaklah memastikan akaun JustGO dan butiran kenderaan mereka adalah tepat dan terkini.
10	Apakah yang perlu saya semak sebelum menghantar borang?	Sila pastikan perkhidmatan JustGO anda aktif, butiran kenderaan anda adalah tepat dan terkini, serta anda mempunyai diskaun JPP 20% yang aktif dan dipautkan kepada RFID atau kad bank anda.
11	Apakah yang berlaku jika maklumat akaun JustGO atau butiran kenderaan saya tidak tepat?	1. Anda bertanggungjawab untuk memastikan maklumat akaun JustGO dan butiran kenderaan anda adalah tepat dan terkini. 2. Maklumat yang tidak tepat atau tidak terkini boleh menjejaskan proses pengesahan dan pemprosesan migrasi anda.
12	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya merupakan ahli Nucleus Family dan kenderaan saya tidak didaftarkan dalam Aplikasi JustGO?	1. Jika anda merupakan ahli Nucleus Family dan kenderaan yang layak pada masa ini tidak didaftarkan dalam Aplikasi JustGO anda, anda perlu menambah kenderaan tersebut ke dalam akaun JustGO anda dan melengkapkan langkah pendaftaran (onboarding) yang diperlukan. 2. Kenderaan tersebut mesti berjaya diluluskan dan diaktifkan dalam JustGO sebelum diskaun JPP 20% boleh digunakan melalui JustGO.
13	Apakah yang perlu saya lakukan jika kenderaan saya tidak didaftarkan dalam akaun JustGO saya?	1. Jika kenderaan anda yang layak pada masa ini tidak didaftarkan dalam akaun JustGO anda, anda perlu menambah dan mendaftarkan kenderaan tersebut dalam akaun JustGO anda terlebih dahulu serta melengkapkan langkah pendaftaran (onboarding) yang diperlukan. 2. Diskaun JPP 20% hanya boleh digunakan melalui JustGO setelah kenderaan tersebut berjaya didaftarkan dan diluluskan.
14	Apakah yang perlu saya lakukan jika pendaftaran kenderaan saya masih menunggu kelulusan manual?	1. Jika pendaftaran kenderaan anda berstatus menunggu kelulusan manual, sila berikan tempoh sehingga 48 jam untuk kenderaan tersebut disemak dan diluluskan. 2. Sekiranya kenderaan masih berstatus menunggu kelulusan selepas 48 jam, sila hubungi contact@justgo.com.my dengan tajuk e-mel "JPP20% ANPR ASSISTANCE" untuk mendapatkan bantuan lanjut.

15	Adakah dengan memilih “Saya Setuju” bermaksud saya bersetuju dengan Terma & Syarat?	Ya. Dengan memilih “Saya Setuju” dan menghantar borang, anda mengesahkan bahawa anda telah membaca, memahami dan bersetuju dengan Terma & Syarat serta memberikan persetujuan untuk menyahaktifkan diskaun JPP 20% sedia ada anda kepada JustGO.
TIDAK BERSETUJU DENGAN PROGRAM PENYAHAKTIFAN DISKAUN JPP20% SEDIA ADA YANG DIPAUTKAN KEPADA TAG RFID ATAU KAD BANK		
16	Apakah yang berlaku jika saya tidak bersetuju dengan Program Penyahaktifan?	1. Jika anda tidak bersetuju dengan program ini, diskaun JPP 20% sedia ada yang dipautkan kepada RFID atau kad bank anda akan kekal tanpa perubahan. 2. Apabila anda menggunakan JPP, anda akan dikenakan kadar tambang penuh (tanpa diskaun 20%) kepada Akaun JustGO anda. 3. PLUS dan JustGO berhak untuk berbuat demikian dan mungkin tidak diwajibkan untuk memberikan bayaran balik.
BANTUAN SOKONGAN PELANGGAN		
17	Bolehkah saya menukar keputusan selepas memilih menekan butang “Submit”?	1. Semua permohonan akan diproses berdasarkan persetujuan yang telah dihantar melalui borang. 2. Sila hubungi kami melalui: a. Talian Penjagaan JustGO 03-2701 7771; atau b. E-mel contact@justgo.com.my dengan tajuk “JPP20% ANPR ASSISTANCE”
17	Apakah yang berlaku jika saya tersilap memasukkan maklumat dalam borang?	1. Sila pastikan semua maklumat yang dimasukkan dalam borang adalah tepat dan terkini sebelum menghantar. 2. Sekiranya anda telah memasukkan maklumat yang salah, proses migrasi mungkin tidak berjaya diproses atau mungkin mengalami kelewatan. 3. Sila hubungi kami melalui: a. Talian Penjagaan JustGO 03-2701 7771; atau b. E-mel contact@justgo.com.my dengan tajuk “JPP20% ANPR ASSISTANCE”
18	Siapakah yang perlu saya hubungi untuk mendapatkan bantuan berkaitan program ini?	Sila hubungi kami melalui: a. Talian Penjagaan JustGO CareLine 03-2701 7771; atau b. E-mel contact@justgo.com.my dengan tajuk “JPP20% ANPR ASSISTANCE”