

English

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs) PROGRAM : AUTOMATIC OPT-IN JPP 20% ON ANPR		
1	What is the “AUTOMATIC OPT-IN JPP 20% ON ANPR”?	The program allows eligible customers to 1. Opt-out from your existing JPP 20% currently linked to your RFID Tag or bank card; and 2. Opt in for JPP20% to your active JustGO account. 3. Upon opt-in, your JPP 20% will be applied/deducted from your JustGO account for your eligible transactions dated 28th August 2026 onwards on 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 TO AUTOMATIC OPT-IN PROGRAM		
3	Do I have to switch/change my my JPP20% to JustGO ANPR through this Opt-In Program?	1. As an existing JPP20% holder, you are offered this privilege to automatically Opt-In. 2. No. The migration is subject to your consent. 3. Once the application is successful, the JPP20% will be applied via your JustGO eligible transactions. 4. The JPP20% attached to your RFID Tag / Bank Card will be cancelled.
4	How do I agree to Opt-In?	1. Select “Saya Setuju” and submit the migration form. 2. Kindly ensure you do so by Wednesday, 26th of August 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 automatic opt-in is activated?	1. You will receive notifications as below: - a. For automatic opt in you will receive an email from jpp20_plus@justgo.com.my with title < Permohonan Diskaun 20% Kadar Tol di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang, Ref No: [ref_no]>. b. For cancellation of your JPP20% on your RFID Tag / bank card, you will receive an email from jpp20@plus.com.my with title < Pembatalan Diskaun 20% Kadar Tol di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang, Ref No: [ref_no]>. c. A notification will be sent from your JustGO App, please ensure you allow notification settings in your App. 2. Your 20% = JPP Discount will then be applicable through JustGO account for eligible transactions.
6	Will I receive the 20% JPP discount twice if both JustGO ANPR and my RFID/bank card are detected?	1. No. 2. The same 20% JPP discount will not be applied twice to the same transaction. 3. The applicable transaction and discount will be processed based on the detection and registered payment mechanism used.

7	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.
8	How long does the approval process take?	1. The migration is subject to successful verification and processing by PLUS & JustGO. 2. Customers should ensure that their JustGO account and vehicle details are accurate and up to date.
9	What should I check before submitting the Opt-In consent 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.
10	What happens if my JustGO account or vehicle details are incorrect?	1. You are responsible for ensuring that your JustGO account and vehicle details are accurate and up to date. 2. Incorrect or outdated information may affect the verification and processing of your migration.
11	What should I do if I am a Nucleus Family member and my vehicle is not registered in the JustGO App?	1. 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. 2. The vehicle must be successfully approved and active in JustGO before the JPP 20% discount can be applied through JustGO.
12	What should I do if my vehicle is not registered in my JustGO account?	1. 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. 2. The JPP 20% discount can only be applied through JustGO once the vehicle has been successfully registered and approved.
13	What should I do if my vehicle registration is pending manual approval?	1. If your vehicle registration is pending manual approval, please allow up to 48 hours for the vehicle to be reviewed and approved. 2. 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.
14	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 migration of your existing 20% JPP discount to JustGO.
DO NOT AGREE TO AUTOMATIC OPT-IN PROGRAM		
15	What happens if I do not agree to the Opt-In Program?	1. If you do not agree to the program, you're 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		
16	Can I change my decision after selecting “I Agree”?	1. All applications will be processed based on the consent submitted through the form. 2. Please email us at contact@justgo.com.my 3. with title “JPP20% ANPR ASSISTANCE”
17	What happens if I accidentally enter the wrong information in the migration form?	1. Please ensure that all information entered in the migration 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. 4. Please email us at contact@justgo.com.my with title “JPP20% ANPR ASSISTANCE”
18	Who should I contact for assistance regarding this program?	Please email us at contact@justgo.com.my with title “JPP20% ANPR ASSISTANCE”

Bahasa Malaysia

SOALAN LAZIM PROGRAM: PENDAFTARAN OPT-IN AUTOMATIK JPP 20% MELALUI ANPR		
1	Apakah “OPT-IN AUTOMATIK JPP 20% MELALUI ANPR”?	Program ini membolehkan pelanggan yang layak untuk: a. Menyahdaftar (<i>opt-out</i>) diskaun JPP 20% sedia ada yang kini dipautkan kepada Tag RFID atau kad bank anda; b. Mendaftar (<i>opt-in</i>) diskaun JPP 20% kepada akaun JustGO anda yang aktif; dan c. Setelah <i>opt-in</i> berjaya, diskaun JPP 20% akan digunakan/dipotong melalui akaun JustGO

		bagi transaksi 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 OPT-IN AUTOMATIK		
3	Adakah saya perlu menukar diskaun JPP 20% saya kepada JustGO ANPR melalui Program Opt-In ini?	1. Tidak. Sebagai pemegang diskaun JPP 20% sedia ada, anda ditawarkan kemudahan untuk menyertai <i>opt-in</i> secara automatik. 2. Proses migrasi adalah tertakluk kepada persetujuan anda. 3. Setelah permohonan berjaya diproses, diskaun JPP 20% akan digunakan melalui JustGO bagi transaksi yang layak. 4. Diskaun JPP 20% yang dipautkan kepada Tag RFID/kad bank anda akan dibatalkan.
4	Bagaimanakah saya boleh bersetuju untuk menyertai Program Opt-In?	1. Dengan menekan “Saya Setuju” dan menghantar hantar borang persetujuan (<i>Consent Form</i>) 2. Sila pastikan anda menghantar borang dalam tempoh “Tarikh Mula” dan “Tarikh Tamat” yang ditetapkan. 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 Opt-In Automatik diaktifkan?	1. Anda akan menerima pemberitahuan melalui saluran komunikasi yang berkaitan seperti berikut: a. Pemberitahuan mengenai <i>opt-in</i> automatik melalui e-mel: jpp20_plus@justgo.com.my with title < Permohonan Diskaun 20% Kadar Tol di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang, Ref No: [ref_no]>.>; b. Untuk pembatalan diskaun JPP 20% pada Tag RFID/kad bank anda, anda akan menerima e-mel daripada (jpp20@plus.com.my dengan tajuk e-mel: Pembatalan Diskaun 20% Kadar Tol di Plaza Tol Jambatan Pulau Pinang, Ref No: <Application Reference No.> c. Pemberitahuan akan dihantar melalui Aplikasi JustGO. Sila pastikan tetapan pemberitahuan (<i>notification settings</i>) diaktifkan.

		2. Setelah berjaya diaktifkan, diskaun JPP 20% anda akan digunakan melalui akaun JustGO bagi transaksi yang layak.
6	Adakah saya akan menerima diskaun JPP 20% sebanyak dua kali sekiranya JustGO ANPR dan RFID/kad bank saya dikesan?	Tidak. Diskaun JPP 20% yang sama tidak akan diberikan sebanyak dua kali untuk transaksi yang sama. Transaksi dan diskaun yang berkenaan akan diproses berdasarkan kaedah pengesanan dan pembayaran yang terpakai.
7	Apakah yang berlaku jika saya mempunyai JustGO ANPR dan RFID yang aktif pada kenderaan saya?	Di plaza tol JPP yang mengambil bahagian, JustGO mungkin 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 pembayaran yang terpakai.
8	Berapa lamakah proses kelulusan mengambil masa?	1. Proses migrasi adalah tertakluk kepada pengesahan dan pemprosesan yang berjaya oleh PLUS & JustGO. 2. Pelanggan hendaklah memastikan maklumat akaun JustGO dan butiran kenderaan adalah tepat dan sentiasa dikemas kini.
9	Apakah yang perlu saya semak sebelum menghantar borang persetujuan Opt-In?	Sila pastikan akaun JustGO anda aktif , butiran kenderaan adalah tepat dan terkini, serta anda mempunyai diskaun JPP 20% yang aktif yang dipautkan kepada Tag RFID atau kad bank anda.
10	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 sentiasa dikemas kini. 2. Maklumat yang tidak tepat atau tidak terkini boleh menjejaskan proses pengesahan dan migrasi anda.
11	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya merupakan ahli keluarga nucleus dan kenderaan saya belum didaftarkan dalam Aplikasi JustGO?	1. Jika anda merupakan ahli keluarga nucleus dan kenderaan yang layak belum didaftarkan dalam Aplikasi JustGO anda, anda perlu menambah kenderaan tersebut ke dalam akaun JustGO dan melengkapkan proses onboarding yang diperlukan. 2. Kenderaan tersebut mesti berjaya diluluskan dan diaktifkan dalam JustGO sebelum diskaun JPP 20% boleh digunakan melalui JustGO.
12	Apakah yang perlu saya lakukan jika kenderaan saya belum didaftarkan dalam akaun JustGO?	1. Jika kenderaan anda yang layak belum didaftarkan dalam akaun JustGO, anda perlu menambah dan mendaftarkan kenderaan tersebut dalam akaun JustGO terlebih dahulu serta melengkapkan proses onboarding yang diperlukan. 2. Diskaun JPP 20% hanya boleh digunakan melalui JustGO setelah kenderaan tersebut berjaya didaftarkan dan diluluskan.
13	Apakah yang perlu saya lakukan jika pendaftaran kenderaan saya masih menunggu kelulusan manual?	1. Jika pendaftaran kenderaan anda berstatus menunggu kelulusan manual, sila tunggu 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.
14	Adakah dengan memilih "Submit" bermaksud saya bersetuju dengan Terma & Syarat?	Ya. Dengan menghantar boring persetujuan, anda mengesahkan bahawa anda telah membaca, memahami dan bersetuju dengan Terma & Syarat serta memberikan persetujuan untuk memindahkan diskaun JPP 20% sedia ada anda kepada JustGO.
TIDAK BERSETUJU DENGAN PROGRAM OPT-IN AUTOMATIK		
15	Apakah yang berlaku jika saya tidak bersetuju dengan Program Opt-In?	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, tertakluk kepada terma dan syarat yang sedang berkuat kuasa. 2. Apabila anda melalui Plaza Tol JPP melalui JustGO, Kadar Tol penuh (tanpa diskaun 20%) akan dikenakan kepada akaun JustGO anda. 3. PLUS dan JustGO berhak untuk mengambil tindakan yang sewajarnya dan mungkin tidak diwajibkan untuk memberikan bayaran balik.
BANTUAN SOKONGAN PELANGGAN		
16	Bolehkah saya menukar keputusan selepas memilih menekan butang "Submit" ?	1. Semua permohonan akan diproses berdasarkan persetujuan yang telah dihantar melalui borang. 2. Sekiranya anda memerlukan bantuan, sila e-mel kepada contact@justgo.com.my. 3. Gunakan tajuk e-mel "JPP20% ANPR ASSISTANCE".
17	Apakah yang berlaku jika saya tersilap memasukkan maklumat dalam borang migrasi?	1. Sila pastikan semua maklumat yang dimasukkan dalam borang migrasi adalah tepat dan terkini sebelum menghantar borang. 2. Sekiranya anda memasukkan maklumat yang salah, proses migrasi mungkin tidak berjaya atau mungkin mengalami kelewatan. 3. Untuk mendapatkan bantuan, sila e-mel kepada contact@justgo.com.my dengan tajuk "JPP20% ANPR ASSISTANCE".
18	Siapakah yang boleh saya hubungi untuk mendapatkan bantuan berkaitan program ini?	Sila e-mel kepada contact@justgo.com.my dengan tajuk "JPP20% ANPR ASSISTANCE" .